Näiden käyttöehtojen rakenne on seuraava:
- **Osaa A (yleiset säännökset)** sovelletaan kaikkiin liiketoimiin, paitsi jos sovellettavien osien B ja C säännös sisältää poikkeavan säännön (muutoin kuin vain lisätietojen lisäämisen), jota sitten sovelletaan ensisijaisesti;
- **Osat B ja C** sisältävät sovellettavat erityissäännökset **tuotteiden ja ohjelmistojen ohjelmointipalveluiden toimittamisesta asennuksen kanssa tai ilman asennusta (osa B)**, ja **yksittäisistä palvelutilauksista ja palvelusopimuksista (osa C)**;

Käyttöehdot ovat saatavissa saksaksi, englanniksi ja muilla kielillä. Vain saksan- ja englanninkieliset tekstit ovat oikeudellisesti sitovia ja velvoittavia. Ne ovat samanarvoisia. Näiden käyttöehtojen muille kielille tehdyt käännökset ovat käytettävissä vain mukavuussyistä eivätkä ne ole oikeudellisesti sitovia.

A. Yleiset säännökset

1. Käyttöehtojen laajuus

1.1. Näitä käyttöehtoja sovelletaan kaikkiin [KARDEX FINLAND OY:n] ("**KARDEX**") ja asiakkaan välisiin liiketoimiin, ellei kirjallisesti ole nimenomaisesti sovittu muuta.
1.2. Asiakkaan asettaman ostotilauksen yhteydessä nämä käyttöehdot katsotaan hyväksytyiksi ja niitä sovelletaan myös tuleviin liiketoimiin asiakkaan kanssa.
1.3. Asiakkaan poikkeavia, vastakkaisia tai täydentäviä ehtoja sovelletaan vain, jos KARDEX on hyväksynyt ne nimenomaisesti kirjallisesti.
1.4. Kaikki sopimuksen muutokset ja lisäykset on tehtävä kirjallisesti. Kaikki osapuolten sopimukset ja oikeudellisesti sitovat ilmoitukset edellyttävät KARDEXin kirjallista vahvistusta.
1.5. KARDEXilla on oikeus muuttaa käyttöehtoja milloin tahansa. Ostohetkellä voimassa olevaa versiota sovelletaan. Jatkuvien sopimussuhteiden tapauksessa muutettujen käyttöehtojen luonnos lähetetään asiakkaalle kirjallisesti viimeistään kuukautta ennen ehdotettua voimaantulopäivää. Asiakkaan katsotaan antaneen suostumuksensa muutoksiin, jos hän ei ole torjunut niitä suunniteltuun voimaantulopäivään mennessä. Muutettuja käyttöehtoja sovelletaan sitten kaikkiin osapuolten välisiin jatkotoimiin.
1.6. Näiden käyttöehtojen yleisiä säännöksiä (osa A) sovelletaan kaikkiin osapuolten välisiin liiketoimiin ja oikeudellisiin suhteisiin, ellei erityissäännöksissä (osat B ja C) toisin mainita tai sovita kirjallisesti.
1.7. Osassa A käytetty termi **"Tuote(-teet)"** määritellään yksilöllisesti osille B ja C.Osassa A tämän termin merkitys vastaa sovellettavassa osassa B ja C määriteltyä merkitystä.

2. KARDEXin tarjoukset

2.1. Jollei nimenomaisesti sovita, KARDEXin tarjoukset eivät ole sitovia; muuten tarjoukset ovat voimassa 60 päivää. Asiakkaan kannanotto katsotaan hyväksynnäksi vain, jos se on täysin KARDEXin tarjouksen mukainen.
2.2. Sopimus on pätevästi tehty vain, jos KARDEX (i) vahvistaa tilauksen kirjallisesti tai (ii) aloittaa sopimuksen suorittamisen toimittamalla tuotteet tai tarjoamalla palvelun.
2.3. KARDEXin hiljaisuutta ei missään tapauksessa pidä asiakkaan vastatarjoukseen liittyen tulkita hyväksymisilmoituksena.
2.4. Tarjouksia ja tilausten vahvistuksia koskevat asiakirjat, kuten kuvitukset, piirustukset ja paino- ja mittatiedot, ovat sitovia vain, jos siitä on nimenomaisesti sovittu kirjallisesti. Ellei kirjallisesti toisin sovita, esitteet ja luettelot eivät ole sitovia.

3. Toimitetut asiakirjat

Kukin osapuoli säilyttää kaikki oikeudet suunnitelmiin ja teknisiin asiakirjoihin, jotka se on toimittanut toiselle osapuolelle. Vastaanottava osapuoli tunnustaa nämä oikeudet eikä saa asettaa kyseisiä asiakirjoja kokonaan tai osittain käytettäväksi kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta tai käyttää niitä sen tarkoituksen ulkopuolella, jota varten ne on annettu. Tämä pätee myös liikesuhteen päättymisen jälkeen sekä siinä tapauksessa, että osapuolet eivät tee sopimusta.

4. Hinnat ja maksuehdot

4.1. Hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa.
4.2. Ellei toisin ole sovittu kirjallisesti tai määritelty myöhemmissä erityissäännöksissä, KARDEXin laskut on maksettava 30 päivän kuluessa laskun päivämäärästä ilman vähennyksiä. Ennakkomaksut on maksettava 10 päivän kuluessa laskun päiväyksestä ilman vähennyksiä.
4.3. Asiakas, joka ei maksa maksua eräpäivään mennessä, on laiminlyönyt maksunsa ilman muistutusta, ja KARDEXilla on oikeus periä kuukausittain viivästyskorkoa 1 %, paitsi jos sopimuksessa tai tarjouksessa on eritelty eri viivästyskorko.
4.4. Asiakkaan laiminlyönnin sattuessa KARDEXilla on oikeus irtisanoa sopimus ja vaatia takaisin jo toimitettuja tuotteita ja/tai saapua paikan päälle ja tehdä tuotteista käyttökelvottomia. Lisäksi KARDEXilla on myös oikeus vaatia suoraan vahingonkorvausta ja/tai toimittaa jäljellä olevat toimitukset tai palvelut vain ennakkomaksua tai vakuuden antamista vastaan, tai keskeyttää palveluiden tarjoaminen muiden tilausten tai palvelusopimusten osalta, joista on jo maksettu.
4.5. Jos KARDEX saa tietää olosuhteista, jotka saavat epäilemään asiakkaan maksukykyä, KARDEXilla on oikeus vaatia täysi maksu tai vakuus etukäteen.

5. Kuittaus ja luovutus

5.1. Asiakkaan vastavaatimuksien kuittaaminen ei ole sallittua.
5.2. Asiakkaan vaateita KARDEXia vastaan voidaan myöntää vain KARDEXin suostumuksella.
5.3. Sopimuspuolten välisen sopimuksen mukaisten oikeuksien ja velvollisuuksien siirtäminen on sallittua vain toisen sopimuspuolen kirjallisella suostumuksella.

6. Vastuu

6.1. KARDEXin sopimusperusteinen ja sopimussuhteen ulkopuolinen vastuu sekä sen omasta toiminnasta että avustavien henkilöiden toiminnasta rajoittuu lain sallimissa rajoissa välittömiin ja suoriin vahinkoihin ja yhteensä 20 prosenttiin sopimukseen perustuvasta korvauksesta kyseessä olevaa toimitusta tai palvelua kohti. Jatkuvien velvoitteiden osalta (esim. osan C mukaiset palvelusopimukset) vastuu on rajoitettu lain sallimissa rajoissa sopimusvuotta kohti, välittömiin ja suoriin vahinkoihin ja 50 prosenttiin vuosittaisesta korvauksesta, joka maksetaan tuotteesta tai palvelusta, jota vahinko koskee. Jos edellä mainittujen laskelmien mukainen vastuun yläraja on yksittäistapauksissa alle 10 000 euroa, sovelletaan 10 000 euron suuruista vastuun ylärajaa.
6.2. Jos KARDEX tai sen avustavat henkilöt vahingoittavat lainvastaisesti ja tahallisesti asiakkaan omaisuutta, KARDEXin vastuuta säännellään poikkeuksellisesti kohdasta A.6.1 poiketen yksinomaan Sveitsin velvoitelain (CO) 41 artiklan ja sitä seuraavien artiklojen määräyksillä ja rajoitetaan lain sallimissa rajoissa 500 000 euroon vaatimusta kohti. KARDEXin vastuuta tuotteelle tai tuotteen lisävarusteille aiheutuvista vahingoista säännellään yksinomaan kappaleessa A.6.1.
6.3. Muut vaateet, joita ei ole nimenomaisesti mainittu tässä säännöksessä ja näissä käyttöehdoissa oikeudellisista syistä, erityisesti mutta ei rajoittuen vaateisiin, jotka koskevat sellaisten epäsuorien ja/tai välillisten vahinkojen korvaamista, jotka eivät ole aiheutuneet itse tuotteelle, sekä tuotannon, kapasiteetin, tuotannon ja tietojen menetyksen aiheuttamat vahingot, mukaan lukien niiden seuraukset, käytön menettäminen, tilausten menetys, voiton menetys, maineen vahingoittaminen ja rankaisevat vahingonkorvaukset ovat poissuljettuja.
6.4. KARDEXin sopimusperusteinen ja sopimussuhteen ulkopuolinen vastuu on poissuljettu vahingoista, jotka johtuvat i) virheellisistä tiedoista toiminnallisista ja teknisistä ehdoista tai kemiallisista ja fyysisistä olosuhteista tuotteille, joita asiakas, avustavat henkilöt ja/tai hänen neuvonantajansa tarjoavat käyttöön, tai ii) muista toiminnoista, asiakkaan, avustavien henkilöiden, neuvonantajien tai kolmansien osapuolien laiminlyönneistä tai muista asiakkaan vastuulla olevista olosuhteista.
6.5. Edellä mainittuja vastuuta koskevia rajoituksia ja poissulkemisia ei sovelleta i) henkeen, kehoon tai terveyteen kohdistuviin vahinkoihin, ii) KARDEXin tai sen avustavien henkilöiden tahallisiin tai vakaviin laiminlyönteihin, ja iii) korvausvaatimuksiin tuotevastuusta tuotevastuuta koskevien lakien mukaan siltä osin kuin nämä lait ovat pakollisia osapuolten väliseen oikeudelliseen suhteeseen.
6.6. Jos kolmas osapuoli loukkaantuu asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä johtuen tai jos kolmannen osapuolen esineet vahingoittuvat tai kolmas osapuoli vahingoittuu muutoin ja KARDEXia pidetään tästä vastuussa, KARDEXilla on takaisinsaantioikeus asiakkaalle.

7. Henkinen omaisuus

7.1. Asiakas ei saa käyttää KARDEXin henkistä omaisuutta (etenkään teknisiä suojausoikeuksia, tuotemerkkejä ja muita merkkejä, malleja, tietotaitoa, ohjelmiston ja muiden teosten tekijänoikeuksia) muuhun kuin osapuolten keskenään nimenomaisesti sopimaan tarkoitukseen.
7.2. Ilman KARDEXin nimenomaista lupaa asiakas ei saa siirtää tai muuten luovuttaa KARDEX-tuotteita kolmansille osapuolille ilman kiinnitettyjä tuotemerkkejä.
7.3. Kun KARDEX toimittaa ohjelmiston asiakkaalle, asiakas saa vain yksinkertaisen, ei-yksinomaisen ja siirtämättömän käyttöoikeuden. Asiakkaalle ei anneta oikeutta muokata ohjelmistoa.

8. Tietosuoja

8.1. Henkilötietojen suoja on KARDEXille erittäin tärkeä prioriteetti. KARDEX ja asiakas sitoutuvat noudattamaan aina sovellettavia tietosuojaa koskevia säännöksiä. Asiakas vakuuttaa erityisesti, että KARDEXilla on oikeus käyttää asiakkaan tämän luvun A.8 mukaisesti toimittamia henkilötietoja ja takaa ja suojaa KARDEXia kaikilta asianosaisten henkilöiden vaatimuksilta.
8.2. KARDEX kerää, käsittelee ja käyttää asiakkaan henkilötietoja sopimuksen toteuttamiseksi. Asiakkaan tietoja käytetään lisäksi tulevaa asiakaspalvelua varten, asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tästä kirjallisesti milloin tahansa. Lisäksi asiakkaan koneisiin liittyviä ja operatiivisia tietoja voidaan käyttää ja arvioida anonymisoidussa muodossa ja asiakkaan työntekijöiden käyttäjätietoja voidaan käyttää pseudonymisoidussa muodossa diagnosointi- ja analysointitarkoituksiin ja anonymisoidussa muodossa KARDEX-tuotteiden ja -palveluiden jatkokehitykseen (esim. ennaltaehkäisevä kunnossapito). Kaikki tällaisesta analyysistä ja diagnoosista saadut tiedot kuuluvat KARDEXille ja KARDEX voi käyttää niitä vapaasti.
8.3. Asiakkaan henkilötietoja siirretään muille yrityksille (esim. kuljetusyritykselle, jolle toimitus annetaan toimeksi) vain sopimuksen käsittelyn ja informaatioteknologian ja muiden hallinnollisten tukitoimien puitteissa. Muutoin henkilötietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille. KARDEX takaa, että KARDEXin puolesta henkilötietoja käsittelevät yritykset noudattavat sovellettavia tietosuojaa koskevia säännöksiä ja että tietosuoja on taattu vastaavalla tasolla erityisesti ulkomailla tapahtuvassa siirrossa.
8.4. Asiakas voi ottaa yhteyttä KARDEXiin maksutta, jos hänellä on kysyttävää henkilötietojensa keräämisestä, käsittelystä tai käytöstä.
8.5. KARDEXin verkkopohjaisia tuotteita (kuten asiakasportaalia, etäsivustoa) käytettäessä henkilötiedot tallennetaan. Tällaisten tietojen keräämistä, käsittelyä ja käyttöä voidaan asiakkaan pyynnöstä säännellä erillisellä tietojenkäsittelysopimuksella.

9. Luottamuksellisuus

9.1. Kukin osapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisena kaikki liikesalaisuudet ja luottamukselliset tiedot, jotka toinen osapuoli on saattanut heidän tietoonsa, erityisesti kaikki tiedot asiakassuhteista ja niiden yksityiskohdista, muut tärkeät tiedot, kuten suunnitelmat, palvelukuvaukset, tuotetiedot, tiedot tuotantoprosesseista ja kaikki muut luottamukselliset tiedot, jotka toinen osapuoli on antanut ja/tai muutoin luovuttanut kirjallisesti tai muulla tavalla, ja erityisesti olemaan suoraan tai välillisesti käyttämättä niitä liiketoimissa ja/tai kilpailutarkoituksiin, ja/tai välittää niitä kolmansille osapuolille liiketoimintaa ja/tai kilpailutarkoituksia varten ja/tai saattaa niitä suoraan tai välillisesti kolmansien osapuolten tietoon joko itse tai kolmansien osapuolten kautta.
9.2. Salassapitosopimusta ei sovelleta, jos tiedot ovat yleisesti tiedossa, ne olivat vastaanotettaessa jo toisen osapuolen tiedossa, kolmannet osapuolet ovat antaneet ne käytettäväksi ilman osapuolen luottamuksellisuusvelvoitteen rikkomista tai joiden julkistaminen on pakollista säännösten, virallisten määräysten, oikeuden päätösten, etenkin tuomioiden mukaisesti. Osapuolella, joka haluaa vedota näihin poikkeuksiin, on tässä suhteessa todistustaakka.
9.3. Osapuolet asettavat kaikki henkilöt, joiden palveluja he käyttävät palveluiden tarjoamiseen tai jotka muutoin joutuvat kosketuksiin luottamuksellisten tietojen kanssa, kohdan A.9.1 mukaisesti, luottamuksellisuusvelvoitteen mukaisesti, kohtia A9.1 ja A.9.2 vastaavasti.

10. Erotettavuus

Jos jokin sopimuksen säännös, mukaan lukien nämä käyttöehdot, on tai tulee kokonaan tai osittain täytäntöönpanokelvottomaksi tai pätemättömäksi sovellettavan lainsäädännön mukaisesti, tällainen säännös on tehoton ainoastaan tällaisen täytäntöönpanokelvottomuuden tai pätemättömyyden laajuudelta ja jäljellä olevat sopimuksen tai käyttöehtojen säännökset ovat edelleen vastaavasti sitovia ja täysin voimassa. Tällainen täytäntöönpanokelvoton tai pätemätön säännös korvataan sellaisella pätevällä ja täytäntöönpanokelpoisella säännöksellä, jonka osapuolet katsovat vilpittömässä mielessä vastaavan mahdollisimman tarkasti pätemätöntä tai täytäntöönpanokelvotonta säännöstä saavuttaen saman tai samanlaisen taloudellisen vaikutuksen. Sama pätee, jos havaitaan aukko (*Lücke*).

11. Aukioloajat

Aukioloajat ovat tavanomaiset työskentelyajat [maanantai-perjantai, klo 8.00-16.00], poikkeuksena yleiset juhlapäivät KARDEXin kotipaikassa.

12. Sovellettava laki ja toimivalta

12.1. Näitä käyttöehtoja ja osapuolten välistä oikeudellista suhdetta säännellään ja tulkitaan Sveitsin lainsäädännön mukaisesti, lukuun ottamatta Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimusta tavaroiden kansainvälistä myyntiä koskevista sopimuksista.
12.2. Sveitsin Zürichin kantonin tuomioistuimilla on yksinomainen toimivalta. KARDEXilla on kuitenkin myös oikeus nostaa kanne missä tahansa muussa toimivaltaisessa tuomioistuimessa. [Eurooppalaisten KARDEX-yhtiöiden sopimukset]
12.2. Kaikki riidat, kiistat tai vaatimukset, jotka johtuvat osapuolten välisestä sopimuksesta ja/tai näistä käyttöehdoista, mukaan lukien niiden tekeminen, voimassaolo, sitova vaikutus, rikkominen, irtisanominen tai purkaminen, ratkaistaan välimiesmenettelyllä Swiss Chambers' Arbitration Institution -instituution sveitsiläisen kansainvälisen välimiesmenettelyn sääntöjen mukaisesti. Kansainvälisen välimiesmenettelyn sääntöjen nykyinen teksti koskee vireillepanoa koskevien kirjelmien tiedoksiantoaikaa. Välimiesmenettelyn paikka on Zürichin kaupunki, Sveitsi. Välimiesmenettelyn kieli on englanti tai saksa. [Euroopan ulkopuolisten KARDEX-yritysten sopimuksille]

B. Toimitusten erityissäännökset

1. Toimitus

1.1. Toimitussopimusten kohteena on järjestelmien, koneiden ja/tai ohjelmistotuotteiden ja yksittäin räätälöityjen ohjelmistojen toimitus asiakkaalle KARDEXin toimesta annetun tilausvahvistuksen tietojen mukaisesti (jokainen yksittäin tai yhdessä "**Tuote(-teet)**").

1.2. Vain tilauksen vahvistuksessa luetellut ominaisuudet ovat taattuja ominaisuuksia. Julkiset lausunnot, tarjoukset ja mainokset eivät määritä tuotteiden taattuja ominaisuuksia. Asiakkaan vastuulla on arvioida, ovatko tilatut tuotteet sopivia niiden suunniteltuun käyttötarkoitukseen.
1.3. KARDEXin on vahvistettava kaikkien tilauksen vahvistuksessa taattujen ominaisuuksien lisäksi laatutakeet kirjallisesti.
1.4. KARDEX pidättää itsellään oikeuden tehdä tuotteille mallin ja/tai muodon muutoksia, jos tuote sen jälkeen poikkeaa vain vähäisessä määrin sovitusta laadusta ja muutokset ovat kohtuullisia asiakkaalle tai jos asiakas hyväksyy sovitun laadun muutoksen.

2. Toimitusaika
2.1. Toimitusajat eivät ole sitovia, ellei KARDEX nimenomaisesti ole vahvistanut niitä sitoviksi kirjallisesti.
2.2. Toimitusajat alkavat tilausvahvistuksen lähettämisestä tai tilauksen vastaanottamisesta, jos tilausvahvistusta ei ole, mutta ei ennen kuin asiakkaan antama ennakkomaksu tai vakuus on vastaanotettu.
2.3. Jos asiakkaan myöhemmät muutospyynnöt hyväksytään, toimitusaikaa ja toimituspäivää pidennetään ja lykätään vähintään vaadittavien muutosten toteuttamiseen tarvittavan ajan verran.
2.4. Toimitusaikoja ja toimituspäiviä noudatetaan, jos tuote on lähtenyt tehtaalta tai ilmoitus toimitusvalmiudesta on annettu näiden umpeutuessa. Tuotteiden asennuksen yhteydessä toimitusaika täyttyy asennetun tuotteen luovutuksella tai hyväksymisellä. KARDEXista riippumattomat viivästymiset (esim. asiakas ei pysty tarjoamaan tukipalveluita, kuten asiakkaan saamien asiakirjojen, lupien ja/tai tilauslupien tarjoaminen, mikä takaa sopivan nostolavan saatavuuden tai rakennuksen avaamisen) johtavat ainakin toimitusajan vastaavaan pidentämiseen. KARDEXilla on oikeus veloittaa aiheutuneet kustannukset tällaisista viiveistä.
2.5. Ylivoimaiset esteet, lakot, työsulut ja muut KARDEXista riippumattomat esteet pidentävät ja lykkäävät sovittuja toimitusaikoja ja toimituspäiviä enintään kuin esteen keston verran, siltä osin kuin tällaisten esteiden voidaan osoittaa vaikuttavan merkittävästi tuotteiden tai niihin liittyvien palveluiden toimittamiseen. Sama pätee silloin, kun suorituksen esteet ilmenevät KARDEXin alkupään toimittajien toiminnassa. KARDEX ei myöskään ole vastuussa edellä mainituista olosuhteista, jos ne ilmenevät jo olemassa olevan viiveen aikana. KARDEX ilmoittaa asiakkaalle viipymättä tällaisten esteiden alkamisesta ja päättymisestä.
2.6. Jos tuotteiden lähettäminen viivästyy asiakkaan pyynnöstä, asiakasta laskutetaan yksi kuukausi sen jälkeen, kun KARDEX on ilmoittanut lähetysvalmiudesta aiheutuvista varastointikustannuksista; varastoinnin yhteydessä tehtaalla KARDEX voi vaatia varastointimaksua normaalien paikallisten hintojen mukaisesti. KARDEXilla on kuitenkin oikeus, asetettuaan kohtuullisen määräajan, jonka voimassaolo on päättynyt, käyttää tuotetta muutoin ja toimittaa asiakkaalle samanlainen tuote uuden toimitusajan puitteissa.
2.7. Osittaiset toimitukset ovat sallittuja.

3. Myöhäinen toimitus
3.1. Asiakkaan oikeus saada korvausta viivästymisestä aiheutuneesta vahingosta riippuu siitä, onko asiakas ilmoittanut KARDEXille kirjallisesti viivästyksestä ja että todiste viivästymisestä aiheutuneesta vahingosta on osoitettu. Viivästymisestä aiheutuvat vahingot rajoitetaan joka tapauksessa enintään 0,1 prosenttiin korvauksesta kulunutta viivästynyttä viikkoa kohti ja enintään 5 prosenttiin kokonaiskorvauksesta. Asiakkaan lisäkorvausvaatimukset viivästyksestä johtuen ovat poissuljettuja; tämä ei koske KARDEXin tahallista väärinkäytöstä tai törkeää huolimattomuutta.
3.2. Asiakas voi luopua toimituksesta ja peruuttaa sopimuksen vain, jos sovittu toimituspäivä on ohitettu tai sovittu toimitusaika on umpeutunut, (i) asiakas asettaa KARDEXille kirjallisesti kaksi kohtuullisen pituista vapaajaksoa, jolloin jokainen vapaajakso on vähintään 10 viikkoa, ii) nämä kaksi vapaajaksoa päättyvät menestyksettä, ja (iii) asiakas ilmoittaa välittömästi toisen vapaajakson päättymisen jälkeen kirjallisesti, että se luopuu toimituksesta tai irtautuu sopimuksesta.
3.3. Kaikki muut asiakkaan vaatimukset ja oikeudet viivästyksestä johtuen ja siihen liittyen, erityisesti mahdollisten lisävahinkojen osalta, ovat poissuljettuja lain sallimissa rajoissa.

4. Toimituspaikka, riskin siirto, tarkastusvelvollisuus
4.1. Ellei nimenomaisesti toisin sovita, tuote toimitetaan ”vapaasti KARDEXin tehtaalta” (Incoterms 2010).
4.2. Jos tuotteen asennus on sovittu, tuote toimitetaan ”tullattuna asiakkaan tehtaalle” (Incoterms 2010), ellei nimenomaisesti toisin sovita. Tällöin riski siirtyy asiakkaalle viimeistään tuotteen saapuessa asiakkaan tiloihin.
4.3. Jos lähetys on viivästynyt kohdan B.4.1. mukaisessa tilanteessa KARDEXista riippumattomista olosuhteista johtuen, tuotteiden käyttö ja vastuu siirtyy asiakkaalle, kun tavara on valmis lähetettäväksi.
4.4. Kohdan B.4.2. mukaisessa tilanteessa asiakkaan on tarkastettava tuote ulkoisesti näkyvien vahinkojen varalta välittömästi toimituksen yhteydessä, ja jos kuljetusvahinkoja epäillään, hänen on toimitettava kirjallinen ja valokuvien dokumentoitu raportti vahingoista ajoissa siten, että vakuutusvaatimusten teolle asetettuja määräaikoja voidaan noudattaa.

5. Tarkastus ja hyväksyntä
5.1. Asiakkaan on tarkastettava toimitetun tuotteen laatu ja määrä heti vastaanoton yhteydessä. Kaikista vioista ja virheellisistä toimituksista on ilmoitettava välittömästi, mutta joka tapauksessa 10 päivän kuluessa tuotteen vastaanottamisesta (tai havaitsemisesta piilevien vikojen yhteydessä), yksityiskohtaisesti kirjallisena ja valokuvien kera. Jos raportti toimitetaan myöhässä, toimitukset katsotaan hyväksytyiksi eikä takuuta sovelleta.
5.2. Jos tuotteen asennuksesta on sovittu, asiakas on velvollinen suorittamaan tarkastuksen ja hyväksynnän tuotteelle heti kun KARDEX ilmoittaa asiakkaalle, että tuotteet ovat valmiita tarkastukseen. Viat on kirjattava kirjalliseen raporttiin (asiakkaan vastaanottotodistus). KARDEXille on lähetettävä kopio asiakkaan vastaanottotodistuksesta välittömästi vastaanottotarkastuksen jälkeen ja KARDEXille on ilmoitettava vioista yksityiskohtaisella kirjallisella raportilla. Jos asiakas ei täytä tätä valitusilmoitusvelvoitetta, kaikki takuuvaatimukset lakkaavat.
5.3. Jos hyväksyntä viivästyy KARDEXista riippumattomista syistä, tuote katsotaan hyväksytyksi 14 päivän kuluttua tuotteen vastaanottamisesta tai, jos kyse on toimituksesta asennuksen kanssa, ilmoituksesta, että tuotteet ovat valmiita tarkastukseen. Tuote katsotaan lisäksi hyväksytyksi, jos se on asiakkaan tuottavassa käytössä.
5.4. Jos tuotteessa havaitaan vastaanottotarkastuksessa vain pieniä vikoja, asiakas ei saa kieltäytyä hyväksymiseltä; sen sijaan tällöin tuote katsotaan hyväksytyksi.
5.5. Hyväksynnän myötä KARDEX ei ole enää vastuussa mistään vioista, jotka olisi voitu havaita normaalissa tarkastuksessa ja joita ei ole listattu asiakkaan hyväksymistodistukseen.

6. Takuu
6.1. KARDEX takaa tuotteiden toimittamisen virheettöminä. Tuotteita pidetään puutteellisina, jos (i) ne ovat selvästi vahingoittuneita vastuun siirtymisen ajankohtana, mikä peruuttaa tai huomattavasti vähentää niiden arvoa tai jos (ii) taatut ominaisuudet eivät täyty.
6.2. Jos KARDEX rikkoo takuuta, KARDEXilla on oikeus ja velvollisuus korjata vika (*Nachbesserung*) kohtuullisen määräajan puitteissa. Jos KARDEXin ensimmäinen yritys korjata vikaa ei onnistu tai KARDEX ei ryhdy toimiin, asiakkaan on annettava KARDEXille toinen kohtuullinen määräaika vian korjaamiseksi. Jos toinen korjausyritys ei onnistu tai jos KARDEX antaa kohtuullisen määräajan umpeutua ryhtymättä toimiin, KARDEX tarjoaa oman harkintansa mukaan asiakkaalle joko korvaavan toimituksen tai maksuttoman korjauksen.
6.3. KARDEX on velvollinen kantamaan kaikki kustannukset, jotka ovat välttämättömiä viallisen tuotteen korjaamiseksi tai korvaamiseksi, erityisesti kuljetuksen, työvoiman ja materiaalien kustannukset, elleivät tällaiset kustannukset nouse johtuen siitä, että tuote on siirretty muuhun kuin sovittuun toimituspaikkaan.
6.4. Jos korvaava toimitus tai korjaaminen epäonnistuu, asiakas voi vaatia hinnanalennusta (*Minderung*). Asiakas voi vaihtoehtoisesti purkaa sopimuksen (*Wandelung*) vain, jos tuotteessa on fyysisiä vaurioita, jotka tekevät siitä sopimattoman suunniteltuun tarkoitukseen.
6.5. Jos (a) KARDEX on taannut määritellyn suoritustason (suoritustehon) tai laitteen saatavuuden, ja asiakkaan vastaanottoajankohtana taattuun suoritustasoon liittyvä vaje ei ole yli 15 %, asiakkaalla ei ole lain sallimissa rajoissa oikeutta purkaa sopimusta, pyytää korvaavaa toimitusta tai vaatia vahingonkorvausta. KARDEX voi halutessaan tarjota asiakkaalle ratkaisuna joko korjausta tai hinnanalennusta.
6.6. Jos (a) KARDEX on taannut määritellyn suoritustason (suoritustehon) tai laitteen saatavuuden, (b) asiakas muuttaa myöhemmin laitteen määrittelyä tai tekee lisää tilauksia, ja (c) tämä vähentää suoritustasoa tai saatavuutta, taatut arvot katsotaan vastaavasti mukautetuiksi.
6.7. Asiakkaan takuuoikeudet silloin, kun toimitetaan sopimuksen vastaisia tuotteita, vanhentuvat 12 kuukauden kuluttua toimituksesta asiakkaalle.
6.8. Takuuvaatimukset umpeutuvat etuajassa, jos asiakkaan kouluttamaton tai epäpätevä henkilöstö tai kouluttamattomat tai epäpätevät kolmannet osapuolet yrittävät tehdä korjauksia tai muutoksia, jos tuotetta käytetään tai huolletaan epäasianmukaisesti tai valmistajan ohjeiden vastaisesti tai jos asiakas siirtää tuotetta toiseen paikkaan ilman KARDEXin osallisuutta.

7. Hinnat ja maksuehdot
7.1. Jos tuotteen lakiin perustuvat tai sääntelyvaatimukset muuttuvat sopimuksen tekemisen jälkeen ja tämä vaikeuttaa KARDEXin tuotteiden toimitusta sopimuksen mukaisesti, KARDEX voi veloittaa kohtuullisen korotuksen. Sovittua toimitusaikaa pidennetään tarvittaessa muutoksesta johtuvan viiveen verran.
7.2. Kohdasta A.4.2. poiketen ostohinta on maksettava seuraavasti: jos KARDEX on sitoutunut asentamaan tuotteen, 50 % on maksettava tilauksen yhteydessä, 40 % toimituksen yhteydessä (tai viimeistään 30 päivää toimitusilmoituksen jälkeen) ja 10 % 30 päivän kuluessa hyväksymisestä. Jos KARDEX ei ole sitoutunut asentamaan tuotetta, koko ostohinta on maksettava 30 päivän kuluessa toimituksesta ja laskutuksesta ilman vähennystä. Ennakkomaksut on maksettava 10 päivän kuluessa laskun päiväyksestä ilman vähennyksiä.
7.3. Mikäli ostohinta on määritetty muussa valuutassa kuin euroissa, KARDEXilla on oikeus veloittaa asiakkaalta lisäksi mahdolliset valuuttakohtaiset vaikutukset tilauksen vahvistuksen ja lopullisen laskun välillä.

8. Omistusoikeuden säilyminen
8.1. KARDEX säilyttää myydyn tuotteen omistusoikeuden, kunnes ostohinta on täysin maksettu.
8.2. Jos tämä on tarpeellista tai mahdollista, KARDEXilla on oikeus saada rekisteröityä omistusoikeuden säilyttäminen toimivaltaisessa rekisteröintitoimistossa jopa ilman asiakkaan osallistumista.
8.3. Asiakas on velvollinen toteuttamaan kaikki toimenpiteet, jotka ovat tarpeen KARDEXin omaisuuden suojaamiseksi. Panttauksesta tai muusta omistusoikeuksien häiriöistä on ilmoitettava välittömästi KARDEXille. Niin kauan kuin ostohintaa ei ole maksettu kokonaisuudessaan, asiakas ei saa pantata, vuokrata, myydä tai muuten luovuttaa tuotetta kolmansille osapuolille.

9. Varaosat, kulutusosat, huoltovelvollisuus
9.1. KARDEX antaa asiakkaalle vakuutuksen siitä, että muita kuin elektronisia varaosia ja kulutusosia (”**osat**”) on saatavilla 10 vuoden ajan ja sähköisiä osia 6 vuoden ajan laitteen toimittamisesta alkaen.
9.2. Ohjelmistojen osalta KARDEXin ylläpitosoitoumus edellyttää KARDEXin ja asiakkaan välistä huoltosopimusta.

10. Asiakkaan tekninen tuki
10.1. Jos tuotteen asennus on sovittu, asiakas on velvollinen huolehtimaan teknisestä tuesta omalla kustannuksellaan. Tähän kuuluu erityisesti:
a) Tarvittava perustuksenvalu tai teräsrungon kiinnitys ja pohjan (pinnoittamattoman lattian) asentaminen asennuksen jälkeen. Asiakkaan on tarjottava tuotteelle hyvin pyyhitty asennuspinta uudessa sijainnissa.
b) KARDEXin edellyttämä ja siinä määrin ehdottama KARDEXin kanssa sovittujen tarvittavien laitteiden ja raskaiden työkalujen (esim. saksinostimet) käytön ja huollon tarjoaminen sekä tarvittavat apuvälineet ja -materiaalit (esim. alustat, kiilat, voiteluaineet, polttoaine jne.).
c) Lämmityksen, valaistuksen, asennuspaikan energiantoimituksen, veden tarjoaminen, tarvittavat yhteydet mukaan lukien.
d) Sopivien, murtosuojattujen henkilöstötilojen ja työtilojen tarjoaminen, joissa on lämmitys, valaistus, pesutilat ja saniteettitilat sekä ensiapu asennushenkilöstölle.
e) Asennusosien kuljetus asennuspaikkaan, asennuspaikan ja asennusmateriaalien suojaus kaikenlaisilta haitallisilta vaikutuksilta, asennuspaikan siivous.
f) Materiaalien tarjoaminen ja muiden tuotteen ensimmäiseen säätöön tarvittavien toimien toteuttaminen ja sopimuksen mukaisen testauksen suorittaminen.
g) Lattian kuormituskapasiteetin varmistaminen asennuspaikassa ja sellaisen asennuspinnan tarjoaminen, joka on vankka, tasainen kaikilta sivuilta ja vaakasuora.
h) Ennen asennuksen aloittamista on koneen sijaintipaikassa huolehdittava asiaankuuluvien määräysten mukaisesti vaadittavasta energiansyötöstä, internet- ja datayhteydestä KARDEX-eritelmien mukaan.
i) Rakenteellisten edellytysten tarjoaminen oikealle, ongelmattomalle asennukselle (esim. ilmanvaihtokanavien, lattiavalaisimien, vesiputkien siirtäminen, jos nämä estävät tuotteen asennuksen).
10.2. Asiakkaan tarjoaman teknisen tuen on oltava sellaista, että palvelujen tarjoaminen voi alkaa välittömästi KARDEX-teknikon saapuessa ja että se voidaan suorittaa viipymättä asiakkaan hyväksyntään saakka. Teknikon on voitava työskennellä optimaalisella kapasiteetilla aikavälillä klo 7.00–18.00. Jos KARDEXilta tarvitaan asennusta varten erityisiä suunnitelmia tai ohjeita, KARDEX toimittaa ne asiakkaalle riittävän ajoissa.
10.3. Asiakas tarjoaa KARDEX-teknikolle tarvittaessa apua oman henkilöstönsä toimesta paikan päällä parhaan kykynsä mukaisesti; tämä pätee erityisesti silloin, kun on suoritettava töitä, joita yhden henkilön ei voi kohtuudella odottaa suorittavan tai joita yksi henkilö ei voi suorittaa turvallisesti. KARDEXia ei voi veloittaa tällaisesta avusta. Asiakas vahvistaa KARDEX-teknikon tekemän työn allekirjoittamalla teknikon työraportin.
10.4. Jos asiakas ei täytä velvollisuuksiaan, KARDEXilla on, sen jälkeen kun se on antanut laiminlyönti-ilmoituksen, oikeus, mutta ei ole velvollinen, suorittamaan asiakkaalle asetettuja toimia asiakkaan paikassa ja asiakkaan kustannuksella tai antamaan kolmansien osapuolien suorittaa ne. KARDEX ei myöskään voi viivästyä siinä määrin ja niin kauan kuin asiakas ei ole täyttänyt velvoitteitaan.

C. Elinkaaripalveluja koskevat säännökset

Elinkaaripalvelujen käyttöehdot on järjestetty kolmeen pääosaan. Osa C1 sisältää yleisiä määritelmiä, osassa C2 kuvataan yksittäisten palvelujen käyttöehdot ja osa C3 linjaa käyttöehdot palvelusopimuksille.

C1: Yleiset määritelmät

1. Yksittäiset palvelutilaukset

1.1. Yksittäisten palvelutilausten kohteena on yksittäisten palvelujen tarjoaminen, kuten tuotteen korjaukset, asennukset ja käyttöönotto ilman järjestelmän toimittamista, järjestelmän siirtäminen, ylläpito, muutokset, jälkisäädöt ja päivitykset osan B-osan mukaisesti (jäljempänä yksittäin tai kollektiivisesti "**yksittäinen(-set) palvelu(-t)**" tai "**yksittäinen tilaus**").

1.2. Palveluiden laajuus määritellään sekä myöhemmissä säännöksissä että tilausvahvistuksessa, jossa määritellään (a) tarjottavat palvelut, (b) järjestelmä, kone ja/tai ohjelmisto (jäljempänä erikseen tai kollektiivisesti "**tuote(-teet)**"), jolle palveluita on tarjottava, c) toimituspaikka ja toimitusajat sekä d) siitä maksettava korvaus.

2. Palvelusopimus

2.1. Palvelusopimuksen kohteena on huolto-, korjaus- tai muiden palveluiden suorittaminen ("**huolto**" tai "**palvelu(t)**" tuotteille useiden vuosien ajan.

2.2. Palveluiden laajuus määritetään palvelusopimuksessa, määritellen (a) valitun palvelupaketin (BASE, FLEX tai FULL Care), (b) tuotteet, joille huoltoa tarjotaan ja (c) maksettavan korvauksen vuosimaksuna.

3. Vastausajat

"**Helpdeskin reaktioaika**" määritellään ajanjaksoksi, joka alkaa siitä, kun KARDEX Central Call Desk ("**CCD**") vastaanottaa asiakkaan vikailmoituksen ja päättyy siihen, kun KARDEX-etätuki tai puhelinpohjainen palvelu alkaa. "**Reaktioaika paikan päällä**" määritellään ajanjaksoksi, joka alkaa siitä, kun CCD vastaanottaa asiakkaan vikailmoituksen ja päättyy siihen, kun huoltoteknikko saapuu paikalle. Vain reaktioaika normaaleina aukioloaikoina on oleellinen, jatkuen seuraavana työpäivänä tarvittaessa. Normaalien aukioloaikojen ulkopuolisia aikoja ei oteta huomioon, kun lasketaan vastausaikaa, ellei laajennetusta "paikan päällä tapahtuvasta ja helpdesk-tuesta" ole sovittu vastaavassa palvelusopimuksessa. KARDEX takaa asiakkaalle täyttävänsä palvelusopimuksesta kuvatut vastausajat.

4. Vikailmoitukset

4.1. Kaikki viat on ilmoitettava KARDEXille puhelimitse, verkossa tai Remote Help Request -painikkeella, jotta vian tallentaminen ja luokittelu voidaan suorittaa helpdeskin reaktioaikana ja jotta tarvittavat järjestelyt voidaan aloittaa viipymättä.

4.2. Vian poistaminen tapahtuu puhelimitse, etätukena (jos sovittu) tai paikan päällä olevan teknikon toimesta. Sopivien toimenpiteiden valinta tapahtuu täysin KARDEXin harkinnan mukaan.

4.3. Jos asiakas toimittaa vikailmoituksia sopimuksessa sovittujen paikanpäällisten ja helpdeskin tukiaikojen ulkopuolella, KARDEX ei ole velvollinen aloittamaan palvelua, kuten puhelintukea, etätukea tai paikan päälle lähtöä. Jos paikan päälle kuitenkin lähdetään, asiakkaalta veloitetaan kaksinkertainen KARDEX-asiakaspalvelun tuntihinta.

4.4. KARDEX on velvollinen tutkimaan vian vain, jos asiakas on ilmoittanut siitä asianmukaisesti ja jos vika on toistettavissa asiakkaan sijainnissa tai se voidaan osoittaa koneella tuottaen.

4.5. Ohjelmistovikoihin sovelletaan erityisiä ehtoja. Ohjelmistovika on olemassa vain, jos ohjelmiston ydintoimintojen käyttö on mahdotonta tai vakavasti heikentynyt, ja/tai

- ohjelmisto tuottaa virheellisiä tuloksia, joita ei voida katsoa asiakkaan käyttövirheistä johtuviksi; tai
- ohjelmiston käytössä on hallitsematon keskeytys, jota ohjelman käyttöliittymä ei aiheuta; tai
- ohjelmiston käyttö on heikentynyt huomattavasti tai estetty muulla tavalla, joka on vastoin oikeaa toiminnallisuutta.

4.6. Ohjelmistovikaa ei ole sellaisten ongelmien yhteydessä, jolloin syytä ei voida liittää KARDEXin toimittamaan ohjelmistoon, vaan erityisesti muiden valmistajien ohjelmistoihin, asiakkaan laitteistoon tai käyttöjärjestelmään, tietokantaan tai parametrointivirheeseen asiakkaan puolelta.

5. Ajoitus / ajankohdista sopiminen

5.1. Jos asiakas peruuttaa tai lykkää sovittua palvelun välitystä alle 48 tuntia ennen välityksen alkua, asiakkaan on maksettava tähän liittyvät kulut KARDEXin tavanomaisen hinnaston mukaisesti.

5.2. KARDEXilla on oikeus laskuttaa tarpeettomasta matkasta asiakkaan sijaintiin tai paikan päällä odotusajasta, joka on yli 30 minuuttia erikseen KARDEXin asiakaspalvelun tavanomaisen tuntiveloituksen mukaan, joka on voimassa suunnitellun välityksen ajankohtana.

6. Vastuu

6.1. Lain sallimissa rajoissa KARDEX ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat tuotteiden virheellisestä käytöstä, puhelimitse tapahtuvan tai elektronisen siirron häiriöistä, asiakkaan antamien tukiohjeiden virheellisestä suorittamisesta, asiakkaan tai kolmansien osapuolien suorittamista korjausyrityksistä, huolto-osien puuttumisesta paikan päällä, asiakkaan tai kolmansien osapuolien kouluttamattomasta tai valtuuttamattomasta henkilöstöstä tai valmiudessa olevan huoltoteknikon tavoittamisen viiveestä, kun hän on suorittamassa palvelutehtävää muualla. KARDEX ei myöskään ole vastuussa tietojen menetyksen seurauksista.

6.2. Vastuu tuotteissa säilytetyistä tavaroista on poissuljettu lain sallimissa rajoissa.

C2: Yksilölliset palvelut

1. Yksilölliset palvelut sisältävät seuraavat palvelut

1.1. Asennus- ja käyttöönottopalvelu uuden tuotteen asentamiseksi ja/tai tuotteen uudelleenrakentaminen taitavien teknikoiden toimesta. Tähän voi sisältyä asiakkaan henkilöstön käyttö- ja/tai huoltokoulutus.

1.2. Tuki paikan päällä korjausta ja uudelleenkäyttöönottoa varten toimintahäiriön tai tuottavuuden menetyksen jälkeen. Palvelut paikan päällä sisältävät ammattitaitoisten teknikoiden työvoiman, materiaalit, kuten varaosat, kulutusosat ja kulutustavarat, matkakustannukset ja päivärahan maksut sekä erikoismaksut toimistotuntien ulkopuolella.

1.3. Etätuki ja puhelintuki on suunniteltu siten, että asiakas pystyy palauttamaan järjestelmän normaaliin toimintaan lyhyessä ajassa, mikä lisää toiminta-aikaa. Jatkuva valvonta etätukipalvelun avulla voi jopa estää seisokkeja.

1.4. KARDEX-muuttopalvelu tarjoaa asiakkaalle KARDEXin valmistamien tuotteiden muuton ja siirron, joko samassa paikassa tai toiseen paikkaan, kotimaan alueella tai ulkomailla ("**Muuttopalvelu**"). Muuttopalvelu sisältää tuotteen purkamisen vanhassa sijainnissa, komponenttien kuljetuksen vanhasta sijainnista uuteen (jos näin sovittu), komponenttien välivarastoinnin (jos näin sovittu), asennuksen uudessa sijainnissa ja tuotteen käyttöönoton. Muuttopalvelu ei sisällä vikojen korjaamista ja kulutusosien korvaamista. Nämä molemmat edellyttävät erillisen tilauksen tekemistä erillistä maksua vastaan. Suoritus ja käsittely tapahtuvat erillään muuttopalvelusta riippumatta. Jos uusi sijainti on eri maassa kuin vanha sijainti, asiakkaan on suoritettava kaikki toimet, jotka ovat välttämättömiä toiseen maahan kuljetukseen ja myös käyttöön toisessa maassa. Asiakas vastaa kaikista tässä yhteydessä aiheutuvista kustannuksista (tuotteen tarvittavat muutokset, tulli, tullausmaksut jne.). Tarpeelliset muutokset tuotteelle edellyttävät erillistä tilausta yksittäisille palveluille (erillisestä maksusta). Asiakkaan on poistettava kaikki sisältö (varastoidut tavarat) tuotteesta ennen kuin muutto voidaan suorittaa.

1.5. Koulutuspalvelut on suunniteltu antamaan asiakkaan henkilöstölle mahdollisuus käyttää järjestelmää käyttötarkoituksen mukaisesti, lisäämään turvallisten työskentelytapojen noudattamista ja vaikuttamaan myönteisesti järjestelmän yleiseen saatavuuteen ja suorituskykyyn.

1.6. Huolto- ja turvallisuustestien tarkoituksena on ylläpitää järjestelmän luotettavuutta, estää odottamattomia toimintahäiriöitä, varmistaa turvavarusteiden testaus säännöllisesti ja ammattimaisesti sekä vähentää järjestelmän arvon ennenaikaista menetystä.

1.7. Muutospalveluilla pyritään mukauttamaan järjestelmä muutoksiin, jotka johtuvat asiakkaan liiketoiminnasta mekaniikassa ja ohjelmistossa sen varmistamiseksi, että se täyttää muuttuneet toimintavaatimukset.

1.8. Päivitys- ja kunnostuspalveluiden tarkoituksena on päivittää järjestelmä ajan tasalle uusimmalla tekniikalla mekaniikan ja ohjelmiston osalta.

1.9. Varaosien toimituspalvelun tarkoituksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus ostaa asiakkaan järjestelmiin asennettavia yksittäisiä osia tai huolellisesti valikoituja varaosapaketteja, jotka varastoidaan asiakaan tiloihin, jolloin varmistetaan niiden saatavuus paikan päällä suoritettavia käyttöpalveluita varten.

2. Kolmannen osapuolen alihankkijoiden käyttö

KARDEX voi hyödyntää kolmansien osapuolten palveluja täyttääkseen yksittäisten palvelujen mukaiset velvoitteensa. KARDEX ei ole velvollinen suorittamaan yksittäistä palvelua itse. Jos KARDEX käyttää kolmatta osapuolta, KARDEX varmistaa sopivalla sopimuksella kyseisen osapuolen kanssa, että kolmas osapuoli täyttää KARDEXin yksittäiseen palveluun liittyvät velvollisuudet.

3. Luvaton puuttuminen Kardex-järjestelmiin

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan KARDEXille kaikista asiakkaan tai kolmansien osapuolten tuotteelle tekemistä ulkoisista tai sisäisistä töistä tai osien uusimisista ennen kuin KARDEX aloittaa työt, jolloin KARDEXilla on oikeus vaatia perusteellinen veloitettava tarkastus tällaiselle muutetulle tai uudistetulle tuotteelle tai kieltäytyä suorittamasta yksittäistä palvelua.

4. Asiakkaan tekninen tuki

Asiakas on velvollinen tarjoamaan KARDEXille teknistä tukea yksittäisen palvelun suorittamiseksi omalla kustannuksellaan. Kohtaa B.10. sovelletaan vastaavasti asennustilauksen tai muuttotilauksen yhteydessä.

5. Hyväksyntä

5.1. Heti kun KARDEX ilmoittaa asiakkaalle yksittäisen palvelun loppuunviemisestä, asiakkaan on suoritettava suoritettujen palveluiden ja/tai toimitettujen tuotteiden vastaanottotarkastus. Tällaisen vastaanottotarkastuksen tulokset, mukaan lukien yksityiskohtainen raportti kaikista vioista, on tallennettava kirjallisesti asiakkaan vastaanottotodistukseen, jonka allekirjoitettu jäljennös on annettava/lähetettävä välittömästi KARDEXille. Jos asiakas ei täytä tätä valitusilmoitusvelvoitetta, vastaavat takuuvaatimukset lakkaavat.

5.2. Jos hyväksyntä viivästyy KARDEXista riippumattomista syistä, tuote katsotaan hyväksytyksi 14 päivän kuluttua KARDEXin ilmoituksesta loppuunviemisestä. KARDEXilla on oikeus laskuttaa tällaisista viiveistä aiheutuneet kustannukset.

5.3. Jos vastaanottotarkastuksessa ilmenee vain vähäisiä vikoja, asiakas ei voi kieltäytyä vastaanottamisesta. Tällaisessa tapauksessa yksittäinen palvelu katsotaan hyväksytyksi.

5.4. Hyväksynnän myötä KARDEX ei ole enää vastuussa mistään vioista, jotka olisi voitu havaita normaalissa tarkastuksessa ja joita ei ole listattu asiakkaan hyväksymistodistukseen.

6. Takuu

6.1. KARDEX takaa palvelujen virheettömän tarjoamisen lakisääteisten määräysten, sovellettavien standardien ja direktiivien sekä tunnustettujen tekniikan sääntöjen mukaisesti.

6.2. Jos KARDEX rikkoo takuuta, KARDEXilla on oikeus ja velvollisuus korjata vika (*Nachbesserung*) kohtuullisen määräajan puitteissa. Jos KARDEXin ensimmäinen yritys korjata vikaa ei onnistu tai KARDEX ei ryhdy toimiin, asiakkaan on annettava KARDEXille toinen kohtuullinen määräaika vian korjaamiseksi. Jos toinen korjausyritys ei onnistu tai jos KARDEX antaa kohtuullisen määräajan umpeutua ryhtymättä toimiin, asiakkaalla on oikeus vaatia korvauksen alentamista (*Minderung*). Asiakkaalla on myös oikeus vaatia korvauksen alentamista, jos KARDEX vakavasti ja lopullisesti kieltäytyy suorittamasta oikaisua alusta alkaen. Asiakas voi kuitenkin peruuttaa sopimuksen vain, jos KARDEXin suorittamissa palveluissa on toistuvasti havaittavissa vakavia puutteita ja KARDEX ei toistuvasti korjaa takuuseen liittyviä rikkomuksia tämän säännöksen mukaisesti.

6.3. Asiakkaan takuuoikeudet päättyvät kuuden kuukauden kuluttua hyväksymisestä.

6.4. Takuu mitätöityy seuraavissa tapauksissa: (a) virheellinen tai tahaton käyttö, (b) asiakkaan tai kolmannen osapuolen viallinen asennus tai käyttöönotto, (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen suorittama tuotteen muokkaaminen, huolto, korjaus tai muutto ,(d) asiakkaan hallinnassa olevien olosuhteiden aiheuttama liiallinen kuluminen, e) tuotteiden virheellinen käyttö tai huolimaton käsittely, f) sopimattomien huoltonesteiden tai korvaavien materiaalien käyttö, g) viallinen rakenne tai sopimaton maaperä asiakkaan tiloissa, h) kemialliset tai elektroniset vaikutukset, jos ne eivät johdu KARDEXista, i) asiakkaan tai hänen neuvonantajiensa valheelliset viittaukset tuotteiden käytön toiminnallisista ja teknisistä ehdoista, ja j) ylivoimaiset esteet, kuten luonnonkatastrofit, sotatoimet tai terroriteot.

7. Korvaus

7.1. Yksittäisistä palveluista maksettava korvaus veloitetaan KARDEXin tämänhetkisen hinnaston mukaisesti ajan ja materiaalien perusteella, ellei kertakorvauksesta ole erikseen sovittu.

7.2. KARDEXilla on oikeus veloittaa asiakkaalta kaikki tarpeettomat matkat asiakkaalle tai jos yksittäistä palvelua ei voitu suorittaa syistä, joista asiakas on vastuussa.

7.3. KARDEX voi veloittaa asiakkaan tuen puuttumisesta johtuvista odotusajoista.

C3: Palvelusopimuksia koskevat erityissäännökset

1. Palvelupaketit

1.1. KARDEXin palvelusopimusten puitteissa tarjoamat palvelut määräytyvät palvelusopimuksen tuote- ja palvelukuvausten, teknisten vaatimusten, määriteltyjen huoltovälien sekä määriteltyjen ohjelmistopäivitysten perusteella. Tällaisiin palveluihin voi kuulua kaikki osan B mukaisesti toimitetut tuotteet. 1.2. Yleensä KARDEX suorittaa huoltotyöt normaalien työaikojen aikana. Palvelujen saamiseksi normaalin työajan ulkopuolella asiakas voi valita "FLEX Care" - tai "FULL Care" -palvelupaketit, jotka on tilattava erikseen.

1.3. KARDEX ei anna mitään takuuta siitä, että tuote pysyy virheettömänä ja/tai toimisi keskeytyksettä huoltosopimuksen voimassaoloaikana, sanotun kuitenkaan rajoittamatta toimitussopimusten takuuta. KARDEXin tarjoamien palveluiden takuu perustuu kohtaan C3.4.

1.4. Tuotteen sisällyttäminen palvelusopimukseen edellyttää, että tuote ja sen komponentit ovat teknisesti täydellisessä kunnossa ja että asiakas on hankkinut oikeuden käyttää ohjelmiston nykyistä versiota. Tuotteet, joille toimituksen ajankohtana alkanut takuu on jo päättynyt, sisällytetään palvelusopimukseen vasta sen jälkeen, kun KARDEX on tarkastanut ne. Tarkastuksen kustannukset ja kaikki kulut, jotka aiheutuvat tuotteen saattamisesta takaisin kunnolliseen tilaan, ovat asiakkaan vastuulla sovellettavien hintojen ja hinnastojen mukaisesti.

1.5. KARDEX-etätukiportaali ("**KARDEX Remote Support**") mahdollistaa tuotteen kunnon valvonnan arvioimalla teknisiä tietoja ohjausyksiköstä. Palveluiden yhteydessä vaihdettuja henkilötietoja ja asiakkaisiin liittyviä tietoja käytetään yksinomaan näissä käyttöehdoissa määriteltyihin tarkoituksiin. Yhteys KARDEX-etätukeen ei takaa, että toimintahäiriöt voidaan diagnosoida tai poistaa KARDEX-etätukipalvelun avulla. Jos toimintahäiriötä ei voida ratkaista KARDEX-etätuen avulla, KARDEX lähettää huoltoteknikon asianomaiselle tuotteelle vian poistamiseksi ja veloittaa erikseen palveluistaan sovellettavien hintojen ja hinnastojen mukaisesti.

2. Asiakkaan velvollisuudet

2.1. Asiakkaan on käsiteltävä ja käytettävä tuotetta KARDEXin käyttösuositusten mukaisesti. Asiakkaan on annettava KARDEXille mahdollisuus korjata virheellisestä käytöstä aiheutuneet toimintahäiriöt asiakkaan kustannuksella.
2.2. Vioista on ilmoitettava valmiudessa olevalle KARDEX-huoltoteknikolle yksinomaan asiakkaan valtuuttaman henkilön toimesta, jonka tehtäväksi on annettu käyttää konetta KARDEX-käyttöohjeen mukaisesti. Vikailmoitus on toimitettava kyseessä olevan tuotteen sijainnista käyttämällä sopivaa viestintävälinettä tuotteen nimen, mallin ja sarja- tai lisenssinumeron sekä parhaan mahdollisen vikakuvauksen kera. KARDEXin yhteystietojen ja tilojen kulkukoodien paljastaminen kolmansille osapuolille on nimenomaisesti kielletty helpon pääsyn vuoksi. Asiakas on velvollinen pitämään tekniset laitteet saatavilla niin, että KARDEXin tuki puhelimitse tai KARDEX-tukiportaalilla on mahdollista. Yhteyskuluista vastaa asiakas.
2.3. Kun KARDEX-etätukisopimus tehdään, asiakas sitoutuu tarjoamaan toimivan tiedonsiirtolaitteen (etäyhteys KARDEX-etätukeen), joka on riittävästi suojattu luvattomalta kolmannen osapuolen pääsyltä, jotta KARDEX pääsee asianmukaisesti käyttämään asiakkaan järjestelmää tukitehtäviä varten. Tämän edellytyksenä asiakkaan on annettava KARDEXille tarvittavat valtuutukset. Etätuki suoritetaan sopivalla erillisellä etäpalvelusovelluksella, kuten KARDEX-etätukisovelluksella tai poikkeustapauksissa TeamViewerilla. Mahdollisista tiedonsiirtokuluista ja muista etäpalvelusta aiheutuvista kuluista vastaa asiakas. Lisätietoja tästä voidaan antaa tukisopimuksessa. Jos asiakkaalla ei ole edellä määriteltyjä tiedonsiirtolaitteita, asiakkaan on maksettava KARDEXille korvaus tästä aiheutuneesta lisäkustannuksesta. KARDEX on vapautettu velvollisuudesta suorittaa etäpalvelua, jos - syistä, joista KARDEX ei ole vastuussa - järjestelmästä ei voida muodostaa yhteyttä.
2.4 Tarvittaessa asiakas tukee KARDEXin huoltoteknikkoa paikan päällä oman henkilöstönsä kanssa parhaalla mahdollisella tavalla ja kohtuullisessa määrin; tämä pätee erityisesti, jos suoritettava työ ylittää sen, mitä yhden henkilön voidaan kohtuudella odottaa tekevän, tai mitä hän voi tehdä turvallisesti. KARDEXilta ei voida vaatia palautusta tästä. Asiakas kuittaa työn tehdyksi KARDEX-huoltoteknikon toimesta teknikon työraporttiin laskutuksen pohjaksi.
2.5. Asiakkaan on varmistettava, että tuotteet ovat yksinoikeudella käytettävissä sovitulla aikavälillä palvelun suorittavalle KARDEX-huoltoteknikolle ja että ne voidaan sulkea käytöstä tätä tarkoitusta varten.
2.6. Palvelusopimuksen voimassaoloaikana asiakas on velvollinen huolehtimaan, että kaikki tuotteiden huollot ja korjaukset suoritetaan yksinomaan KARDEXin tai KARDEXin valtuuttaman alihankkijan toimesta. Tarvittaessa on ilmoitettava KARDEXille ennen töiden aloittamista tuotteilla tai osien vaihtamista asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimesta. Tällaisissa tapauksissa KARDEXilla on oikeus vaatia kyseessä olevien tuotteiden tarkkaa tarkastusta tai muutoin kieltäytyä suorittamasta palvelua.
2.7. Asiakas ei muuta tuotteen sijaintia ilman aiempaa kirjallista ilmoitusta KARDEXille. KARDEX suorittaa siirron tai valvoo sitä pyynnöstä ja asiakkaan kustannuksella. Jos asiakas ei anna muuttoa KARDEXin suoritettavaksi tai tee sitä KARDEXin valvonnassa, palvelusopimuksen alaiset KARDEX-palvelut keskeytetään muuton aikana ja KARDEX suorittaa järjestelmätarkastuksen varmistaakseen tuotteiden oikean ja turvallisen toiminnan ennen palveluiden palauttamista. Tällaisesta järjestelmätarkastuksesta veloitetaan erikseen sovellettavien hintojen ja hinnastojen mukaisesti. Palvelupaketit eivät kata virheellisestä siirrosta aiheutuneita vahinkoja.
2.8. Asiakas sitoutuu aktiivisesti tukemaan KARDEXia, jos kyseessä on KARDEX-etätuen puitteissa tehdystä vikadiagnoosista ja eliminoinnista. Asiakas ilmoittaa KARDEXille kirjallisesti KARDEXin kouluttamat pätevät työntekijät yhteyshenkilöiksi, jotka ovat valtuutettuja suorittamaan ja toteuttamaan kaikki asiakkaalle tavanomaisen käytön yhteydessä tarvittavat toimet ja päätökset. Yhteyshenkilö pysyy tuotteen kanssa koko etäpalveluprosessin ajan valmiina puuttumaan tarvittaessa esim. käyttämällä hätäpysäytystä. Asiakas on yksin vastuussa tarvittavien varotoimenpiteiden toteuttamisesta sen varmistamiseksi, että ihmiset ja omaisuus eivät ole vaarassa kunnossapidon aikana.
2.9. Asiakkaan työntekijät tarvitsevat salasanan KARDEX-etätuen käyttöä varten. Jokaisen itsensä salasanalla oikeuttavan henkilön katsotaan olevan valtuutettu KARDEXia kohtaan ja kaikki virallisesti virheettömään oikeutukseen perustuvat merkinnät ja ohjeet katsotaan asiakkaan tekemiksi.

3. Korvaus palvelusopimuksista
3.1. Palvelusopimuksessa määritetyistä palveluista peritään vuosimaksu, jonka määrä riippuu valitusta palvelupaketista (BASE, FLEX tai FULL Care).
3.2. Ensimmäinen vuosittainen maksu laskutetaan palvelusopimusta allekirjoitettaessa ja sen jälkeen ennen kunkin sopimusvuoden alkua.
3.3. KARDEX pidättää itsellään oikeuden nostaa tai laskea vuosittaista maksua. Jos korotus on yli 5% sovitusta vuosimaksusta, asiakkaalla on poikkeuksellinen oikeus irtisanoa syystä. Asiakas voi sitten irtisanoa sopimuksen etuajassa, kuukauden kuluessa siitä, kun hän on saanut laskun korotetusta vuosimaksusta, astuen voimaan ensimmäiselle sopimusvuodelle, jolle korotettua vuosimaksua sovelletaan.
3.4. KARDEXilla on oikeus veloittaa asiakkaalta tarpeettomat matkat asiakkaan sijaintiin tai jos palvelua tai palvelun osaa ei voida suorittaa paikan päällä, jos asiakas on vastuussa esteestä. Jos asiakas on palvelusopimuksen mukaan sitoutunut pitämään tiettyjä osia varastossa tai jos asiakas ei ole tilannut KARDEXilta KARDEXin määrittelemiä palvelulle tarpeellisia osia, asiakasta voidaan veloittaa mahdollisista odotusajoista, jotka aiheutuvat siitä, että vaadittavat huolto-osat eivät ole käytettävissä paikan päällä.
3.5. Tuotteiden korjauksen jälkeiset lisätarkastukset tai puuttuvien teknisten asiakirjojen tai huoltokirjojen korvaaminen eivät sisälly vuosimaksuun ja niistä laskutetaan erikseen KARDEX-asiakaspalvelun sovellettavalla tuntihinnalla.

4. Takuu
4.1. KARDEX takaa palveluiden virheettömän tarjoamisen asiaa koskevien lakien, sovellettavien standardien ja määräysten sekä tunnustettujen tekniikan sääntöjen mukaisesti.
4.2. Jos KARDEX rikkoo takuuta, KARDEXilla on oikeus ja velvollisuus korjata vika (*Nachbesserung*) kohtuullisen määräajan puitteissa. Jos KARDEXin ensimmäinen yritys korjata vikaa ei onnistu tai KARDEX ei ryhdy toimiin, asiakkaan on annettava KARDEXille toinen kohtuullinen määräaika vian korjaamiseksi. Jos toinen korjausyritys ei onnistu tai jos KARDEX antaa kohtuullisen määräajan umpeutua ryhtymättä toimiin, asiakkaalla on oikeus vaatia korvauksen alentamista väärin tarjotusta palvelusta (*Minderung*). Asiakkaalla on myös oikeus vaatia korvauksen alentamista, jos KARDEX vakavasti ja lopullisesti kieltäytyy suorittamasta oikaisua alusta alkaen. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus vain, jos KARDEXin suorittamissa palveluissa on toistuvasti havaittavissa vakavia puutteita ja jos KARDEX ei toistuvasti korjaa takuuseen liittyviä rikkomuksia tämän säännöksen mukaisesti.
4.3. Takuu on voimassa palvelun hyväksymisestä alkaen. Asiakas on velvollinen välittömästi tarkastamaan suoritetut palvelut vikojen varalta ja hyväksymään ne ja ilmoittamaan välittömästi kirjallisesti KARDEXille vioista. Asiakkaan takuuvaatimukset menetetään siltä osin kuin hän ei täytä tätä velvollisuutta tehdä valitusta.
4.4. Asiakkaan takuuoikeudet päättyvät kuuden kuukauden kuluttua hyväksymisestä.
4.5. Takuu ei ole voimassa, jos työn tai yritetyt korjaustyöt tuotteilla suorittaa huoltoliike, jota KARDEX ei ole hyväksynyt, ellei KARDEX ole aidosti ja lopullisesti kieltäytynyt korjaamasta vikaa.
4.6. Ellei nimenomaisesti toisin sovita, KARDEX ei takaa, että huolto ja tarkastukset suoritetaan tietyn ajan kuluessa. KARDEX ei myöskään takaa, että KARDEX-etätukipalvelun puitteissa kolmas osapuoli ei saa luvatonta pääsyä tuotteisiin.

5. Palvelusopimuksen voimassaolo ja irtisanominen
5.1. Palvelusopimus tulee voimaan palvelusopimuksessa määritellyllä hetkellä ja sen voimassaoloaika on yksi vuosi.
5.2. Sitä pidennetään vielä yhdellä vuodella, jollei jompikumpi osapuoli irtisano kirjallisesti, vähintään kolmen kuukauden irtisanomisajalla kyseisen sopimuskauden päättyessä.
5.3. Kumpikin osapuoli voi irtisanoa palvelusopimuksen kirjallisesti syystä välittömästi, jos joku sopimuspuolista on merkittävästi rikkonut palvelusopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä korjaa rikkomusta huolimatta siitä, että toinen osapuoli on antanut vaatimustenmukaisuusilmoituksen kahden viikon määräajalla. Kohtaa C3.4 sovelletaan takuuvaatimuksiin liittyvien velvollisuuksien rikkomiseen.
5.4. KARDEX voi vaatia, että yksittäiset tuotteet poistetaan palvelusopimuksesta kolmen kuukauden irtisanomisajan jälkeen, jos kyseisiä tuotteita ei enää voida kunnolla ylläpitää liiallisen kulumisen, liiallisten ponnistelujen ja varaosien saatavuuden puutteen tai vanhentumisen vuoksi (kohta B.9.).