

Beamex Care Plan & Calibration Plan Service Description

(multi-language version)

This document contains service descriptions for Beamex's Care Plan and Calibration Plan services in multiple languages. In case of any discrepancies or inconsistencies between the language versions, the English version shall prevail.

Language	Section Title	Page Number
English	Care Plan & Calibration Plan Service Description (EN)	2
Chinese (中文)	维护计划与校准计划服务说明 (ZH)	4
Finnish (suomi)	Care Plan ja Calibration Plan -palvelukuvaukset (FI)	6
French (Français)	Description du service Care Plan et Calibration Plan (FR)	8
German (Deutsch)	Leistungsbeschreibung von Care Plan & Calibration Plan (DE)	10
Swedish (svenska)	Beskrivning av tjänsten Care Plan & Calibration Plan (SV)	13

Care Plan & Calibration Plan Service Description (EN)

1. GENERAL & SCOPE OF SERVICE

These terms apply in addition to the Supplier's General Terms and Conditions when a Care Plan or Calibration Plan agreement has been concluded. Capitalized terms not defined herein have the meaning set out in the Supplier's General Terms and Conditions. The table below outlines the services included in each plan. The applicable plan, the term of the plan, the covered equipment, the calibration interval and the service fees and their invoicing schedule are specified in the Supplier's offer, order confirmation, or other contractual document. Service descriptions follow the table.

Service	Care Plan	Calibration Plan
1. Calibration of Equipment	✓	✓
2. Calibration Certificate (Documentation)	✓	✓
3. Return Shipment (Standard Shipping)	✓	✓
4. Calibration Notification	✓	✓
5. Help Desk Services	✓	✓
6. Repair of Accidental Damage	✓	
7. Replacement of Wearable Parts	✓	

1. Calibration of Equipment – Consists of comparing the performance of the equipment against standards of known accuracy. The calibration shall be performed by an accredited calibration facility according to the interval specified in the offer or order confirmation (defaulting to once per each 12-month period if not otherwise specified). During the calibration, the Supplier shall (i) clean the equipment; (ii) check the working condition of the equipment; (iii) perform as-found measurement; (iv) adjust the equipment, if required, to bring it within specifications; (v) perform as-left measurement; and (vi) if available, install new firmware upgrades (unless the Customer has notified in advance that firmware upgrades may not be installed).

2. Calibration Certificate (Documentation) – A certificate issued in connection with each calibration, confirming that the equipment has been tested against standards of known accuracy. Includes elements required by the quality standards applied by the Supplier.

3. Return Shipment (Standard Shipping) – Equipment serviced under the plan will be returned to the Customer using standard shipping methods at no additional cost (excluding any applicable taxes or duties), in line with the Supplier's shipping policies.

4. Calibration Notification – An email reminder sent to the Customer's technical contact at least 45 days before calibration is due for equipment covered under the plan.

5. Help Desk Services – Remote support via the Supplier's support portal (or other instructed channel), offering reasonable technical assistance related to equipment.

6. Repair (Care Plan Only) – Covers one incident per device per year of accidental damage to equipment included in the plan. In such cases, the Supplier may, at its discretion, either repair or replace the damaged equipment. This coverage does not apply if the equipment shows signs of misuse, has been used in abnormal environmental conditions, or has not been used or stored in accordance with the applicable instruction or user guides. The Supplier is not obligated to provide repair or replacement if there is reasonable cause to believe the damage resulted from such improper use.

7. Replacement of Wearable Parts (Care Plan only) – Once per year per device, the following wearable parts may be replaced if they fail due to normal wear and tear: hand strap, shoulder strap, membrane keyboard, rechargeable battery, and display shield/touch panel. This coverage does not extend to cosmetic defects that do not significantly affect the functionality or safety of the device.

2. TURN-AROUND TIMES (CALIBRATIONS AND REPAIR)

The Supplier aims to keep calibration turnaround time within five (5) working days, or fifteen (15) working days for FB/MB Series dry blocks and MC6-T devices, provided the Customer submits the request via the Supplier's service portal with all required information. For repairs, the target turnaround time is twenty (20) working days. Repair requests must include a detailed description of the issue. Turnaround time is counted from receipt to dispatch at the Supplier's service facility.

3. SENDING EQUIPMENT FOR SERVICE

The Customer is responsible for sending the equipment to the Supplier for service. The Customer must: (i) carefully package the equipment in a suitable or instructed shipping carton; and (ii) ship it to the designated Supplier's service center. MC6-T, FB, MB, and POC8 units must always be returned in their designated transport boxes to ensure safe handling.

4. GENERAL PROVISIONS FOR CARE PLANS ONLY

The Customer agrees to read and follow the packing instructions provided by the Supplier with the order confirmation or RMA document. Only equipment that is in good working condition at the start date of the plan can be included in the plan. If any equipment covered by the plan is found—or reasonably believed by the Supplier—not to have been in good working condition at the start date, the Supplier has the right, at any time (including after the start date and even after receiving the equipment for service), to cancel the plan or exclude that equipment from the plan by notifying the Customer. In such cases, the Supplier will not be liable for any resulting costs or damages.

5. EARLY TERMINATION BY THE CUSTOMER

The terms in this section apply in addition to the general provisions concerning term and termination set out in the Supplier's General Terms and Conditions.

The Customer may terminate a Care Plan or a Calibration Plan before the agreed end date for a justified reason and subject to the fees outlined below. This right applies only to multi-year plans and may be exercised with at least 30 days' written notice, effective at the start of the second or third contract year.

Early termination is permitted only if one of the following conditions is met:

- 1) The Customer permanently shuts down the factory where the equipment is located and cannot reasonably relocate the equipment to another facility;
- 2) Ownership of the equipment is transferred to a third party due to a corporate restructuring involving the site where the equipment is in use;
- 3) The equipment is lost or damaged beyond repair, provided this is not the result of intentional actions by the Customer.

To exercise this right, the Customer must provide sufficient evidence to the Supplier demonstrating that one of the above conditions applies. The Supplier will solely determine whether the evidence is acceptable. If early termination is approved, a cancellation fee of 25% of the remaining contract value will apply. Additionally, the Customer will not be entitled to any refund of pre-paid service fees for the current contract year.

维护计划与校准计划服务说明

1.概览和服务范围

如果签订了维护计划或校准计划协议，则这些条款应作为供应商一般条款的补充。本文未定义的大写术语的含义应按照供应商的《一般条款》进行解释。下表概述了每个计划中包含的服务。供应商的报价、订单确认或其他合同文件中明确约定了适用的计划、计划期限、涵盖的设备以及适用的 12 个月服务费（每年提前开具发票）。服务说明遵循下述表格。

服务	维护计划	校准计划
1.设备校准	✓	✓
2.校准证书（文档）	✓	✓
3.退货（标准货运）	✓	✓
4.校准通知	✓	✓
5.帮助台服务	✓	✓
6.意外损坏的修复	✓	
7.更换易损件	✓	

1.设备校准 - 包括将设备性能与已知准确度的标准进行比较。校准应由经官方认可的校准机构按照报价单或订单确认书中约定的校准周期进行（默认为每12个月校准一次，，除非另行约定，）。在校准过程中，供应商应 (i) 清洁设备；(ii) 检查设备的工作状态；(iii) 进行校准前状态测量；(iv) 如有必要，调整设备至符合技术指标；(v) 进行校准后状态测量；以及 (vi) 如果可用，安装新的固件升级（除非客户事先通知不得安装固件升级）。

2.校准证书（文档） - 每次校准后出具的证明文件，确认设备已依据已知精度的标准进行测试。包含供应商所采用的质量标准所要求的要素。

3.退货（标准货运） - 根据本计划维修的设备将通过标准运输方式退还给客户，且不收取额外费用（但任何适用税费除外），具体遵循供应商的运输政策。

4.校准通知 - 对于服务计划涵盖的设备，将在校准到期日前至少 45 天向客户的技术联系人发送电子邮件提醒。

5.帮助台服务 - 通过供应商支持门户（或其他指定渠道）提供远程支持，就设备相关问题提供合理的技术协助。

6.维修（仅限维护计划） - 每年每台设备仅承保一项意外损坏事故，涵盖计划所含的设备。在此类情况下，供应商可自行决定对受损设备进行维修或更换。本保修条款不适用于以下情况：设备存在滥用迹象、在异常环境条件下使用，或未按照适用说明或用户指南进行使用或存放。若供应商有合理理由相信损坏系因不当使用所致，则无义务提供维修或更换服务。

7.更换易损件（仅限维护计划）-每年每台设备可更换一次因正常磨损导致故障的以下易损件：手腕带、肩带、薄膜键盘、可充电电池和显示屏保护罩/触摸屏。本保修范围不涵盖对设备功能或安全性无重大影响的表面瑕疵。

2.周转时间（校准和维修）

供应商力求将校准周转时间控制在五个 (5) 个工作日内，若为FB/MB系列干体炉及 MC6-T 设备，则为十五 (15) 个工作日内，前提是客户需通过供应商服务门户提前____个工作日提交包含所有必要信息的校准申请。对于维修，目标周转时间为二十 (20) 个工作日。维修请求必须包含问题的详细描述。周转时间是从供应商服务设施接收商品到发货的时间。

3.设备送修

客户应负责将设备发送给供应商进行维修。客户必须：(i) 将设备妥善包装于合适或指定的运输纸箱中；以及 (ii) 将其运送至供应商指定的服务中心。对于MC6-T、FB、MB 和 POC8 设备，返还时必须始终使用指定的运输箱，以确保安全操作。

4.仅适用于维护计划的一般条款

客户同意阅读并遵守供应商在订单确认书或退货授权单中提供的包装说明。仅在计划起始日处于良好工作状态的设备方可纳入计划。若发现计划涵盖的任何设备在起始日期时未处于良好工作状态，或供应商有合理理由相信该情况存在，供应商有权随时（包括起始日期之后，甚至在接收待维修设备之后）通过通知客户的方式取消该计划或将该设备排除在计划之外。在此类情况下，供应商对由此产生的任何费用或损害概不负责。

5.由客户提前终止服务

除适用供应商一般条款中关于期限和终止的一般条款外，本节条款也适用。

客户可在约定终止日期前因正当理由终止护理计划或校准计划，但须支付下列所述费用。此权利仅适用于多年期计划，且须提前至少 30 天以书面形式通知方可行使，该权利自第二或第三个合同年度开始时生效。

仅当满足以下条件之一时，才允许提前终止：

- 1) 客户永久关闭设备所在的工厂，且无法合理地将设备迁移至其他场所；
- 2) 由于涉及设备使用地点的企业重组，设备的所有权已转移至第三方；
- 3) 设备丢失或损坏无法修复，前提是此情况并非由客户过错造成。

为行使此权利，客户必须向供应商提供足够的证据，证明上述条件之一可以适用。供应商将自行决定证据是否可接受。如果提前终止获得批准，将收取剩余合同价值的 25% 作为取消费用。此外，客户无权要求退还当前合同年度已预付的服务费用，但其中未使用的预付费用在冲抵上述取消费用后的余额（如有）除外。

Care Plan- ja Calibration Plan -sopimusten palvelukuvaukset (FI)

1. YLEISTÄ JA PALVELUN LAAJUUS

Näitä ehtoja sovelletaan Toimittajan yleisten sopimusehtojen lisäksi silloin, kun on tehty Care Plan- tai Calibration Plan -sopimus. Isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä, joita ei ole määritelty tässä asiakirjassa, on Toimittajan yleisissä sopimusehdoissa niille annettu merkitys. Alla oleva taulukko kuvaa Care Plan- ja Calibration Plan -sopimuksiin sisältyvät palvelut. Soveltuva sopimus, sen voimassaoloaika, sopimuksen piiriin kuuluvat laitteet, kalibrointiväli sekä palvelumaksut ja niiden laskutusaikataulu on määritelty Toimittajan tarjouksessa, tilausvahvistuksessa tai muussa sopimusasiakirjassa.

Palvelu	Care Plan	Calibration Plan
1. Laitteiden kalibrointi	✓	✓
2. Kalibrointitodistus (dokumentaatio)	✓	✓
3. Palautuslähetys (vakiotoimitus)	✓	✓
4. Kalibrointimuistutus	✓	✓
5. Help Desk -palvelut	✓	✓
6. Vahinkokorjaukset	✓	
7. Kuluvien osien vaihto	✓	

1. Laitteiden kalibrointi – Laitteen suorituskykyä verrataan tunnetun tarkkuuden standardeihin. Kalibrointi suoritetaan akkreditoidussa kalibrointilaboratoriossa tarjouksessa tai tilausvahvistuksessa määritellyn kalibrointivälin mukaisesti (oletuksena kerran 12 kuukauden välein, ellei toisin ole määritelty). Kalibroinnin aikana Toimittaja (i) puhdistaa laitteen, (ii) tarkistaa laitteen toimintakunnon, (iii) suorittaa as-found -mittauksen, (iv) tarvittaessa säätää laitteen vastaamaan määrittelyjä, (v) suorittaa as-left -mittauksen sekä (vi) asentaa, jos saatavilla, uudet laiteohjelmistopäivitykset (ellei Asiakas ole etukäteen ilmoittanut, ettei päivityksiä saa asentaa).

2. Kalibrointitodistus (dokumentaatio) – Kalibroinnin yhteydessä annettava todistus, joka vahvistaa laitteen testauksen tunnetun tarkkuuden standardeja vastaan. Sisältää Toimittajan soveltamien laatuvaatimusten edellyttämät elementit.

3. Palautuslähetys (vakiotoimitus) – Sopimuksen mukaisesti huollettu laite palautetaan Asiakkaalle vakiotoimitustavalla ilman lisäkustannuksia (pois lukien mahdolliset verot ja tullit), Toimittajan käytäntöjen mukaisesti.

4. Kalibrointimuistutus – Asiakkaan tekniselle yhteyshenkilölle lähetettävä sähköpostimuistutus vähintään 45 päivää ennen kalibroinnin eräntymistä.

5. Helpdesk-palvelut – Etätuki Toimittajan tukipalveluportaalin (tai muun osoitetun kanavan) kautta, tarjoten kohtuullista teknistä apua laitteisiin liittyen.

6. Vahinkokorjaus (vain Care Plan) – Kattaa yhden laitteen vahinkotapauksen vuodessa. Toimittaja voi harkintansa mukaan joko korjata tai vaihtaa vaurioituneen laitteen. Tämä ei koske laitteita, joissa on väärinkäytön merkkejä, joita on käytetty epänormaaleissa ympäristöolosuhteissa tai joita ei ole käytetty tai säilytetty sovellettavien ohjeiden mukaisesti. Toimittaja ei ole velvollinen korjaukseen tai vaihtoon, jos sillä on perusteltu syy uskoa väärinkäytöstä.

7. Kuluvien osien vaihto (vain Care Plan) – Kerran vuodessa laitetta kohti voidaan vaihtaa seuraavat kuluvat osat, jos ne rikkoutuvat normaalin kulumisen seurauksena: käsihihna, olkahihna, kalvonäppäimistö, ladattava akku ja näytön suojaus/kosketuspaneeli. Tämä ei kata kosmeettisia vikoja, joilla ei ole olennaista vaikutusta laitteen toimivuuteen tai turvallisuuteen.

2. KÄSITTELYAJAT (KALIBROINTI JA KORJAUS)

Toimittajan tavoitteena on, että kalibroinnin läpimenoaika on enintään viisi (5) työpäivää, tai viisitoista (15) työpäivää FB/MB-sarjan laitteiden ja MC6-T-laitteiden osalta, edellyttäen että Asiakas tekee tilauksen Toimittajan palveluportaalin kautta kaikkine vaadittavine tietoineen. Korjausten tavoiteläpimenoaika on kaksikymmentä (20) työpäivää. Korjauspyynnön tulee sisältää yksityiskohtainen kuvaus viasta. Läpimenoaika lasketaan laitteen Toimittajan huoltoon saapumisen ja palautuslähetyksen väliseltä ajalta.

3. LAITTEIDEN LÄHETTÄMINEN HUOLTOON

Asiakas vastaa laitteen lähettämisestä Toimittajalle huoltoa varten. Asiakkaan tulee (i) pakata laite huolellisesti soveltuvaan tai ohjeistettuun kuljetuslaatikkoon ja (ii) lähettää se Toimittajan osoittamaan huoltokeskukseen. MC6-T-, FB-, MB- ja POC8-laitteet on aina palautettava niille osoitetuissa kuljetuslaatikoissa turvallisen käsittelyn varmistamiseksi.

4. YLEISET MÄÄRÄYKSET (VAIN CARE PLAN)

Asiakas sitoutuu lukemaan ja noudattamaan Toimittajan toimittamia pakkausohjeita, jotka toimitetaan tilausvahvistuksen tai RMA-asiakirjan mukana. Vain laitteet, jotka ovat hyvässä toimintakunnossa sopimuksen tullessa voimaan, voidaan sisällyttää sopimukseen. Jos sopimukseen sisältyvän laitteen havaitaan – tai Toimittaja perustellusti niin katsoo – olleen toimintakelvoton sopimuksen alkaessa, Toimittajalla on oikeus milloin tahansa (myös sopimuksen voimaan tulon ja laitteen vastaanottamisen jälkeen) peruuttaa sopimus tai sulkea kyseinen laite sen piiristä ilmoittamalla tästä Asiakkaalle. Näissä tapauksissa Toimittaja ei vastaa mahdollisista kustannuksista tai vahingoista.

5. ASIAKKAAN ENNENAIKAINEN IRTISANOMINEN

Tämän kappaleen ehtojen lisäksi sopimuksen voimassaoloon sovelletaan, mitä Toimittajan yleisissä sopimusehdoissa on määritelty sopimuksen voimassaoloa ja päättämistä koskeviksi ehdoiksi.

Asiakas voi irtisanoa Care Plan- tai Calibration Plan -sopimuksen ennen sen sovittua päättymispäivää, jos siihen on perusteltu syy ja asiakas maksaa alla kuvatut maksut. Tämä irtisanomisoikeus koskee ainoastaan monivuotisia sopimuksia, ja sitä voidaan käyttää aikaisintaan toisen sopimusvuoden alusta edellyttäen, että irtisanomisesta ilmoitetaan kirjallisesti vähintään 30 päivää etukäteen.

Ennenaikainen irtisanominen on sallittua vain, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- 1) Asiakas sulkee pysyvästi sen tehtaan, jossa laite sijaitsee, eikä sitä voida kohtuudella siirtää toiseen toimipaikkaan;
- 2) Laitteen omistus siirtyy kolmannelle osapuolelle yritysjärjestelyn seurauksena, joka koskee laitteen käyttöpaikkaa;
- 3) Laite katoaa tai vahingoittuu korjauskelvottomaksi, edellyttäen ettei tämä johdu Asiakkaan tahallisesta toiminnasta.

Käyttääkseen tätä oikeutta Asiakkaan on toimitettava Toimittajalle riittävät todisteet siitä, että jokin edellä mainituista ehdoista täyttyy. Toimittaja päättää yksin, ovatko todisteet hyväksyttäviä. Mikäli ennenaikainen irtisanominen hyväksytään, peruutusmaksu on 25 % jäljellä olevan sopimusravon määrästä. Lisäksi Asiakkaalla ei ole oikeutta saada takaisin jo maksettuja palvelumaksuja kuluva sopimusvuodesta.

Description du service Care Plan et Calibration Plan (FR)

1. GÉNÉRALITÉS ET CHAMPS D'APPLICATION DU SERVICE

Ces conditions s'appliquent en complément des Conditions générales du Fournisseur lorsqu'un contrat Care Plan ou Calibration Plan a été conclu. Les termes en majuscules non définis dans les présentes ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales du Fournisseur. Le tableau ci-dessous présente les services inclus dans chaque forfait. Le plan applicable, la durée du plan, l'équipement couvert, la périodicité d'étalonnage, les frais de service et leur calendrier de facturation sont précisés dans l'offre du Fournisseur, la confirmation de commande ou tout autre document contractuel. Les descriptions des services suivent le tableau.

Service	Care Plan	Calibration Plan
1. Étalonnage de l'équipement	✓	✓
2. Certificat d'étalonnage (documentation)	✓	✓
3. Retour (expédition standard)	✓	✓
4. Notification d'étalonnage	✓	✓
5. Services de support technique	✓	✓
6. Réparation des dommages accidentels	✓	
7. Remplacement des pièces d'usure	✓	

1. Étalonnage de l'équipement : consiste à comparer les performances de l'équipement par rapport à des normes dont la précision est connue. L'étalonnage doit être effectué par un organisme d'étalonnage accrédité selon la périodicité spécifiée dans l'offre ou la confirmation de commande (à défaut, une fois par période de 12 mois, sauf indication contraire). Au cours de l'étalonnage, le Fournisseur doit (i) nettoyer l'équipement ; (ii) vérifier l'état de fonctionnement de l'équipement ; (iii) effectuer des mesures à l'arrivée ; (iv) régler l'équipement, si nécessaire, afin qu'il soit conforme aux spécifications ; (v) effectuer des mesures au départ ; et (vi) si possible, installer les nouvelles mises à jour du micrologiciel (sauf si le Client a indiqué à l'avance que les mises à jour du micrologiciel ne pouvaient pas être installées).

2. Certificat d'étalonnage (documentation) : certificat délivré pour chaque étalonnage, confirmant que l'équipement a été testé par rapport à des normes de précision connues. Comprend les éléments requis par les normes de qualité appliquées par le Fournisseur.

3. Retour (expédition standard) : l'équipement réparé dans le cadre du plan sera renvoyé au Client par les moyens d'expédition standard, sans frais supplémentaires (à l'exception des taxes ou droits applicables), conformément aux politiques d'expédition du Fournisseur.

4. Notification d'étalonnage : rappel par e-mail envoyé au contact technique du Client au moins 45 jours avant la date prévue pour l'étalonnage des équipements couverts par le plan.

5. Services de support technique : assistance à distance via le portail d'assistance du Fournisseur (ou tout autre canal indiqué), offrant une assistance technique raisonnable liée à l'équipement.

6. Réparation (Care Plan uniquement) : couvre un incident par appareil et par an pour les dommages accidentels causés au matériel inclus dans le plan. Dans ce cas, le Fournisseur peut, à sa discrétion, soit réparer, soit remplacer l'équipement endommagé. Cette couverture ne s'applique pas si l'équipement présente des signes d'utilisation abusive, s'il a été utilisé dans des conditions environnementales anormales ou s'il n'a pas été utilisé ou stocké conformément aux instructions ou aux guides d'utilisation applicables. Le Fournisseur n'est pas tenu d'assurer la réparation ou le remplacement s'il existe des motifs raisonnables de croire que les dommages résultent d'une telle utilisation inappropriée.

7. Remplacement des pièces d'usure (Care Plan uniquement) : une fois par an et par appareil, les pièces d'usure suivantes peuvent être remplacées si elles tombent en panne en raison d'une usure normale : dragonne, bandoulière, clavier à membrane, batterie rechargeable et protection d'écran/écran tactile. Cette couverture ne s'étend pas aux défauts esthétiques qui n'affectent pas de manière significative la fonctionnalité ou la sécurité de l'appareil.

2. DÉLAIS D'EXÉCUTION (ÉTALONNAGES ET RÉPARATIONS)

Le Fournisseur s'efforce de respecter un délai d'étalonnage de cinq (5) jours ouvrables, ou de quinze (15) jours ouvrables pour les blocs secs des séries FB/MB et les appareils MC6-T, à condition que le Client soumette sa demande via le portail de service du Fournisseur en fournissant toutes les informations requises. Pour les réparations, le délai d'exécution cible est de vingt (20) jours ouvrables. Les demandes de réparation doivent inclure une description détaillée du problème. Le délai d'exécution est calculé à partir de la réception jusqu'à l'expédition dans les locaux du Fournisseur.

3. ENVOI DE L'ÉQUIPEMENT POUR RÉPARATION

Le Client est responsable de l'envoi de l'équipement au Fournisseur pour réparation. Le Client doit : (i) emballer soigneusement l'équipement dans un carton d'expédition adapté ou conforme aux instructions ; et (ii) l'expédier au centre de service désigné du Fournisseur. Les unités MC6-T, FB, MB et POC8 doivent toujours être renvoyées dans leurs boîtes de transport prévues à cet effet afin de garantir une manipulation en toute sécurité.

4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES POUR LES CARE PLANS UNIQUEMENT

Le Client s'engage à lire et à suivre les instructions d'emballage fournies par le Fournisseur avec la confirmation de commande ou le document RMA (autorisation de retour de marchandise). Seuls les équipements en bon état de fonctionnement à la date de début du plan peuvent bénéficier de celui-ci. Si un équipement couvert par le plan est jugé en mauvais état ou si le Fournisseur a des raisons valables de croire qu'il n'était pas en bon état de fonctionnement à la date de début du plan, le Fournisseur a le droit, à tout moment (y compris après la date de début et même après avoir reçu l'équipement pour réparation), d'annuler le plan ou d'exclure cet équipement du plan en informant le Client au préalable. Dans ce cas, le Fournisseur ne sera pas responsable des coûts ou dommages qui en résulteraient.

5. RÉSILIATION ANTICIPÉE PAR LE CLIENT

Les conditions énoncées dans le présent Article s'appliquent en complément des dispositions générales relatives à la durée et à la résiliation figurant dans les Conditions générales du Fournisseur.

Le Client peut résilier un Care Plan ou Calibration Plan avant la date de fin convenue pour un motif valable et sous réserve des frais indiqués ci-dessous. Ce droit s'applique uniquement aux plans pluriannuels et peut être exercé moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours, prenant effet au début de la deuxième ou troisième année du contrat.

La résiliation anticipée n'est autorisée que si l'une des conditions suivantes est remplie :

- 1) le Client ferme définitivement l'usine où se trouve l'équipement et ne peut raisonnablement le transférer vers un autre site ;
- 2) la propriété de l'équipement est transférée à un tiers en raison d'une restructuration d'entreprise impliquant le site où l'équipement est utilisé ;
- 3) l'équipement est perdu ou endommagé de manière irréparable, à condition que cela ne résulte pas d'actions intentionnelles de la part du Client.

Pour exercer ce droit, le Client doit fournir au Fournisseur des preuves suffisantes démontrant que l'une des conditions ci-dessus s'applique. Le Fournisseur déterminera seul si les preuves sont acceptables. Si la résiliation anticipée est approuvée, des frais d'annulation correspondant à 25 % de la valeur restante du contrat s'appliqueront. De plus, le Client n'aura droit à aucun remboursement des frais de service prépayés pour l'année contractuelle en cours.

Leistungsbeschreibung von Care Plan & Calibration Plan (DE)

1. ALLGEMEINES UND LEISTUNGSUMFANG

Diese Bestimmungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten, sofern ein Care-Plan- oder Calibration-Plan-Vertrag abgeschlossen wurde. Die in diesen Bestimmungen verwendeten, nicht gesondert definierten Begriffe sind im Sinne der Begriffsbestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten auszulegen. Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die in den jeweiligen Plänen enthaltenen Dienstleistungen. Der anwendbare Plan, die Laufzeit des Plans, die vom Plan erfassten Geräte, das Kalibrierintervall sowie die Servicegebühren und deren Abrechnungsplan sind im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder in einem anderen Vertragsdokument des Lieferanten angegeben. Die detaillierten Leistungsbeschreibungen folgen im Anschluss an die Tabelle.

Dienstleistung	Care Plan	Calibration Plan
1. Kalibrierung von Geräten	✓	✓
2. Kalibrierzertifikat (Dokumentation)	✓	✓
3. Rückversand (Standardversand)	✓	✓
4. Kalibriererinnerung	✓	✓
5. Helpdesk-Leistungen	✓	✓
6. Reparatur von unfallbedingten Schäden	✓	
7. Austausch von Verschleißteilen	✓	

1. Kalibrierung der Geräte – Umfasst den Vergleich der Leistungsfähigkeit der Geräte mit Referenzstandards bekannter Genauigkeit. Die Kalibrierung muss von einer akkreditierten Kalibrierstelle in dem im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angegebenen Intervall durchgeführt werden (standardmäßig einmal je 12-Monats-Zeitraum, sofern nicht anders angegeben). Im Rahmen der Kalibrierung führt der Lieferant folgende Maßnahmen durch: (i) Reinigung der Geräte; (ii) Überprüfung des funktionsgemäßen Zustands der Geräte; (iii) Durchführung einer Messung im Ist-Zustand; (iv) gegebenenfalls Justierung der Geräte zur Einhaltung der Spezifikationen; (v) Durchführung einer Messung im Soll-Zustand; sowie (vi) sofern verfügbar, Installation neuer Firmware-Updates, es sei denn, der Kunde hat den Lieferanten vorab darüber informiert, dass keine Firmware-Updates installiert werden dürfen.

2. Kalibrierzertifikat (Dokumentation) – Ein im Zusammenhang mit jeder Kalibrierung ausgestelltes Zertifikat, das bestätigt, dass die Geräte gegen Referenzstandards bekannter Genauigkeit geprüft wurden. Das Kalibrierzertifikat enthält die nach den vom Lieferanten angewandten Qualitätsstandards erforderlichen Angaben.

3. Rückversand (Standardversand) – Geräte, die im Rahmen des Plans gewartet oder kalibriert wurden, werden dem Kunden mittels Standardversand ohne zusätzliche Kosten zurückgesendet (ausgenommen anfallende Steuern oder Zölle), in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden Versandrichtlinien des Lieferanten.

4. Kalibriererinnerung – Eine E-Mail-Benachrichtigung an den vom Kunden benannten technischen Ansprechpartner, die mindestens 45 Tage vor dem fälligen Kalibriertermin für im Plan enthaltene Geräte versendet wird.

5. Helpdesk-Leistungen – Remote-Support über das Support-Portal des Lieferanten (oder einen sonst vom Lieferanten vorgegebenen Kommunikationskanal), der eine angemessene technische Unterstützung in Bezug auf die Geräte bietet.

6. Reparatur (nur Care Plan) – Umfasst einen Schadensfall pro Gerät und Jahr bei unbeabsichtigter Beschädigung der im Plan enthaltenen Geräte. In solchen Fällen ist der Lieferant nach eigenem Ermessen berechtigt, das beschädigte Gerät entweder zu reparieren oder zu ersetzen. Diese Leistung entfällt, wenn das Gerät Anzeichen unsachgemäßer

Nutzung aufweist, unter atypischen Umgebungsbedingungen eingesetzt wurde oder nicht gemäß den jeweils anwendbaren Anweisungen oder Bedienungsanleitungen genutzt oder gelagert wurde. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, eine Reparatur oder einen Ersatz vorzunehmen, wenn begründeter Anlass zu der Annahme besteht, dass der Schaden auf eine solche unsachgemäße Nutzung zurückzuführen ist.

7. Austausch von Verschleißteilen (nur Care Plan) – Einmal pro Jahr und Gerät können die folgenden Verschleißteile ersetzt werden, sofern sie infolge normalen Verschleißes ausfallen: Handschlaufe, Schultergurt, Membrantastatur, wiederaufladbarer Akku sowie Displayschutz bzw. Touchpanel. Diese Leistung erstreckt sich nicht auf rein optische Mängel, die die Funktionalität oder Sicherheit des Geräts nicht wesentlich beeinträchtigen.

2. DURCHLAUFZEITEN (KALIBRIERUNG UND REPARATUR)

Der Lieferant ist bestrebt, die Durchlaufzeit für Kalibrierungen auf bis zu fünf (5) Arbeitstage bzw. auf bis zu fünfzehn (15) Arbeitstage für Trockenblockgeräte der Serien FB/MB sowie für MC6-T-Geräte zu begrenzen, sofern der Kunde den Auftrag über das Service-Portal des Lieferanten unter Angabe sämtlicher erforderlicher Informationen einreicht. Für Reparaturen beträgt die angestrebte Durchlaufzeit zwanzig (20) Arbeitstage. Reparaturaufträge müssen eine detaillierte Beschreibung des Fehlers enthalten. Die Durchlaufzeit berechnet sich vom Eingang der Geräte bis zum Versand aus der Servicestelle des Lieferanten.

3. EINSENDUNG VON GERÄTEN ZU SERVICEZWECKEN

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Geräte zur Durchführung von Serviceleistungen an den Lieferanten zu versenden. Der Kunde ist verpflichtet: (i) die Geräte sorgfältig in einer geeigneten oder vom Lieferanten vorgegebenen Versandverpackung zu verpacken und (ii) an das vom Lieferanten benannte Servicezentrum zu versenden. Geräte der Typen MC6-T, FB, MB und POC8 sind aus Gründen der sicheren Handhabung stets in den hierfür vorgesehenen Transportboxen zurückzusenden.

4. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN AUSSCHLIESSLICH FÜR CARE PLANS

Der Kunde verpflichtet sich, die vom Lieferanten mit der Auftragsbestätigung oder dem RMA-Dokument bereitgestellten Verpackungshinweise zu lesen und einzuhalten. In den Care Plan können ausschließlich Geräte aufgenommen werden, die sich zum Beginn der Laufzeit des Plans in ordnungsgemäßem funktionsfähigem Zustand befinden. Stellt sich heraus oder besteht aus Sicht des Lieferanten ein berechtigter Grund zur Annahme, dass ein im Plan erfasstes Gerät zum Beginn der Laufzeit nicht ordnungsgemäß funktionstüchtig war, ist der Lieferant jederzeit – auch nach Beginn des Plans oder nach Eingang des Geräts zur Serviceerbringung – berechtigt, den Plan zu kündigen oder das betreffende Gerät vom Plan auszuschließen, indem er den Kunden entsprechend informiert. In diesen Fällen haftet der Lieferant nicht für hieraus entstehende Kosten oder Schäden.

5. VORZEITIGE KÜNDIGUNG DURCH DEN KUNDEN

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen zu Laufzeit und Kündigung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten.

Der Kunde ist berechtigt, einen Care Plan oder einen Calibration Plan vor dem vereinbarten Vertragsende aus wichtigem Grund und vorbehaltlich der nachstehenden Gebühren vorzeitig zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht gilt ausschließlich für mehrjährige Pläne und kann mit einer Frist von mindestens 30 Tagen schriftlich zum Beginn des zweiten oder dritten Vertragsjahres ausgeübt werden.

Eine vorzeitige Kündigung ist nur zulässig, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- 1) Der Kunde stellt den Betrieb der Produktionsstätte, in der sich das Gerät befindet, dauerhaft ein und kann das Gerät nicht zumutbar an einen anderen Standort verlagern;
- 2) Das Eigentum an dem Gerät geht im Zuge einer unternehmensinternen Umstrukturierung, die den Einsatzort des Geräts betrifft, auf einen Dritten über;
- 3) Das Gerät geht verloren oder wird irreparabel beschädigt, sofern dies nicht auf vorsätzliche Handlungen des Kunden zurückzuführen ist.

Zur Ausübung dieses Kündigungsrechts hat der Kunde dem Lieferanten geeignete Nachweise vorzulegen, aus denen sich das Vorliegen eines der vorgenannten Gründe ergibt. Ob die vorgelegten Nachweise ausreichend sind, entscheidet der Lieferant nach eigenem Ermessen. Wird die vorzeitige Kündigung genehmigt, fällt eine Stornogebühr in Höhe von 25 % des verbleibenden Vertragswertes an. Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits im Voraus gezahlter Servicegebühren für das laufende Vertragsjahr.

Beskrivning av tjänsten Care Plan & Calibration Plan (SV)

1. ALLMÄNT OCH TJÄNSTERNAS OMFATTNING

Dessa villkor gäller i tillägg till Leverantörens Allmänna villkor när avtal om Care Plan eller Calibration Plan har tecknats. Termer med versaler som inte definieras här har den innebörd som anges i leverantörens Allmänna villkor. Tabellen nedan visar vilka tjänster som ingår i varje avtal. Tillämplig plan, avtalets löptid, utrustning som omfattas, kalibreringsintervall och serviceavgifter samt tillhörande faktureringsplan anges i Leverantörens offert, orderbekräftelse eller annat avtalsdokument. Servicebeskrivningar följer tabellen.

Service	Care Plan	Calibration Plan
1. Kalibrering av utrustning	✓	✓
2. Kalibreringscertifikat (Dokumentation)	✓	✓
3. Returleverans (standardleverans)	✓	✓
4. Kalibreringspåminnelse	✓	✓
5. Kundtjänst (Help Desk)	✓	✓
6. Reparation av oavsiktliga skador	✓	
7. Byte av slittdelar	✓	

1. Kalibrering av utrustning - Består av att jämföra utrustningens mätvärden mot spårbara standarder. Kalibreringen ska utföras av en ackrediterad kalibreringsanläggning enligt det kalibreringsintervall som anges i offerten eller orderbekräftelsen (normalt en gång per 12-månadersperiod, om inget annat anges). Under kalibreringen ska Leverantören (i) rengöra utrustningen; (ii) kontrollera utrustningens funktionsduglighet; (iii) utföra mätning av befintligt skick (as-found); (iv) justera utrustningen vid behov för att uppfylla specifikationerna; (v) utföra mätning av det som lämnats (as-left); och (vi) om möjligt installera nya uppgraderingar av den inbyggda programvaran (såvida inte kunden i förväg har meddelat att uppgraderingar av den inbyggda programvaran inte får installeras).

2. Kalibreringscertifikat (Dokumentation) - Ett certifikat som utfärdas i samband med varje kalibrering och som bekräftar att utrustningen har testats mot erkända standarder. Innehåller de delar som krävs enligt de kvalitetsstandarder som tillämpas av Leverantören.

3. Returleverans (standardleverans) - Utrustning som servats enligt avtalet returneras till kunden med standardleveransmetoder utan extra kostnad (exklusive eventuella tillämpliga skatter eller tullavgifter), i enlighet med leverantörens leveranspolicyer.

4. Kalibreringspåminnelse - En e-postpåminnelse skickas till kundens kontaktperson minst 45 dagar innan kalibrering förfaller för utrustning som omfattas av avtalet.

5. Help Desk-tjänster - Fjärrsupport via Leverantörens supportportal (eller annan kanal) som erbjuder rimlig teknisk hjälp relaterad till utrustningen.

6. Reparation (endast Care Plan) - täcker en incident per enhet per år av oavsiktliga skador på utrustning som ingår i avtalet. I dessa fall kan Leverantören efter eget gottfinnande antingen reparera eller byta ut den skadade utrustningen. Detta skydd gäller inte om utrustningen visar tecken på missbruk, har använts under onormala förhållanden eller inte har använts eller förvarats i enlighet med tillämpliga instruktioner eller användarhandböcker. Leverantören är inte skyldig att tillhandahålla reparation eller utbyte om det finns skälig anledning att tro att skadan har uppstått till följd av sådan felaktig användning.

7. Byte av slitdelar (endast Care Plan) - En gång per år per enhet kan följande slitdelar bytas ut om de slutar fungera på grund av normalt slitage: handrem, axelrem, tangentbord, laddningsbart batteri och display/pekskärm. Detta skydd omfattar inte kosmetiska defekter som inte väsentligt påverkar enhetens funktion eller säkerhet.

2. LEDTIDER (KALIBRERINGAR OCH REPARATIONER)

Leverantören strävar efter att hålla ledtiden för kalibrering inom fem (5) arbetsdagar, eller femton (15) arbetsdagar för torrblock i FB/MB-serien och MC6-T-apparater, förutsatt att kunden skickar in begäran via leverantörens serviceportal med all nödvändig information. För reparationer är målsättningen tjugo (20) arbetsdagar. Begäran om reparation måste innehålla en detaljerad beskrivning av problemet. Ledtid räknas från mottagning till avsändning hos Leverantören.

3. SKICKA UTRUSTNING FÖR SERVICE

Kunden ansvarar för att skicka utrustningen till Leverantören för service. Kunden ska: (i) Förpacka utrustningen noggrant i en lämplig fraktkartong. (ii) skicka den till leverantörens utsedda servicecenter. MC6-T-, FB-, MB- och POC8-enheter måste alltid returneras i sina avsedda transportlådor för att säkerställa säker transport.

4. ALLMÄNNA BESTÄMMELSER (ENDAST FÖR CARE PLAN)

Kunden samtycker till att läsa och följa de packningsinstruktioner som tillhandahålls av Leverantören tillsammans med orderbekräftelsen eller RMA-dokumentet. Endast utrustning som är i gott skick vid avtalets startdatum kan ingå i avtalet. Om någon utrustning som omfattas av avtalet upptäcks– eller av leverantören rimligen antas ha varit i dåligt skick vid startdatumet– har leverantören rätt att när som helst (inklusive efter startdatumet och även efter att utrustningen har tagits emot för service) annullera avtalet eller exkludera den aktuella utrustningen från avtalet genom att meddela kunden. I dessa fall ansvarar Leverantören inte för eventuella kostnader eller skador som uppstår.

5. UPPSÄGNING I FÖRTID FRÅN KUNDEN

Villkoren i detta avsnitt gäller utöver de allmänna bestämmelser om löptid och uppsägning som framgår av Leverantörens allmänna villkor.

Kunden kan säga upp en Care Plan eller en Calibration Plan före det överenskomna slutdatumet (vid en motiverad anledning) och med de avgifter som anges nedan. Denna rätt gäller endast fleråriga avtal och kan utövas med minst 30 dagars skriftligt varsel, med verkan från och med början av det andra eller tredje avtalsåret.

Förtida uppsägning är endast tillåten om något av följande villkor är uppfyllt:

- 1) Kunden stänger permanent ner fabriken där utrustningen finns och kan inte rimligen flytta utrustningen till en annan anläggning;
- 2) Äganderätten till utrustningen överförs till en tredje part på grund av en företagsomstrukturering som involverar den plats där utrustningen används;
- 3) Utrustningen går förlorad eller skadas på ett sätt som inte går att reparera, såvida detta inte är ett resultat av Kundens avsiktliga handlingar.

För att utöva denna rättighet ska Kunden tillhandahålla tillräckliga bevis för att något av ovanstående gäller. Leverantören avgör själv om bevisen är godtagbara. Om förtida uppsägningar godkänns tillkommer en avbeställningsavgift på 25 % av återstående avtalsvärde. Dessutom har kunden inte rätt till återbetalning av förskottsbetalda avgifter för tjänster för innevarande avtalsår.