

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

## 1. Definisjoner

"Kunde", "De", "dere" eller andre former herav betegner erververen av KYOsupport.

"Kyocera Mita", "vi" og former herav betegner Kyocera Mita salgskontorer i følgende land: Østerrike, Belgia, Danmark, Finland, Frankrike, Tyskland, Italia, Nederland, Portugal, Sør-Afrika, Spania, Sverige og Sveits.

"Kyocera Mita spesialist" betegner en medarbeider fra Kyocera Mita som yter KYOsupport service.

"Kyocera Mita Partner" betegner en av Kyocera Mita bemyndiget tredje part som gir KYOsupport serviceytelser på våre vegne.

"Kyocera Mita supportperson" betegner en Kyocera Mita spesialist og / eller en Kyocera Mita partner.

"Programvare" betegner den programvare som er oppført i det registreringsformularet som er vedlagt til disse betingelsene.

"KYOsupport" (også kalt "support") betegner en servicepakke som gir Dem rett til å motta den Kyocera Mita programvare supportservice som er angitt i det vedlagte registreringsformularet. KYOsupport kan gjennomføres av en Kyocera Mita spesialist eller en Kyocera Mita partner.

## 2. Anvendelsesområdet for KYOsupport

2.1 For å aktivere KYOsupport skal De registrere programvaren på vår hjemmeside under <http://registration.kyoceramita.eu>.

Deres personlige data blir bare behandlet og benyttet til registreringsformål og er underkastet samtlige anvendelige datasikkerhetslover.

Vi kan ikke gi noen garanti for sikkerheten for de data som De overfører til oss; vi må derfor innstendig be Dem om å treffe alle tiltak De råder over, til beskyttelse av Deres personlige data når De er på internett. Kyocera Mita er

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

forpliktet til å hemmeligholde de personlige data som De har overført til oss. Denne erklæringen beskriver hvordan Kyocera Mita opptar og benytter Deres personlige data når vi leverer de ytelsene som De forlanger, eller når De av noen annen grunn stiller personlige data til rådighet. Såfremt De er en registrert bruker, kan De se Deres personlige data og forlange endring av disse ved å registrere Dem på registrerings-hjemmesiden med Deres tilgangsdata. De kan likeledes forlange sletting av Deres registrering eller personlige data, som vi besitter om Dem, ved å henvende Dem til vår support telefon. Kontaktinformasjon vedrørende support telefonisk, per faks eller e-post finner De under: <http://serviceworld.kyoceramita-europe.com>. Dersom De vil deaktivere Deres konto, vil vi i våre filer beholde noen personlige opplysninger som vi har forlangt av Dem for å hindre bedrageri, bilegge stridigheter, avhjelpe feil for å gjennomføre betingelsene i denne kontrakten og de preferanser som De ikke ønsker og for å oppfylle lovgivningskravene.

- 2.2 Kyocera Mita utsteder en standard slutbrukerlisenskontrakt for programvaren. En kopi av dette dokumentet og en ytterligere kopi av disse KYOsupport betingelsene kan De rekvirere hos Kyocera Mita eller en Kyocera Mita partner. Kopiene er også digitalt tilgjengelige på Kyocera Mitas hjemmeside: <http://www.kyoceramita.eu>
- 2.3 KYOsupport er gyldig for tidsrommet angitt i det produktregistreringsformularet som er vedlagt til disse KYOsupport betingelsene; det begynner på den dagen da programvaren blir registrert.
- 2.4 KYOsupport kan forlenges ved att man erverver en forlengelsespakke hos Kyocera Mita eller hos en Kyocera partner. Den kan forlenges hvert år og bør erverves 4 (fire) uker før det gyldige KYOsupport tidsrommet utløper. Forlengelsen begynner alltid på den dagen den tidligere supportfristen utløper. Support gjelder bare for kontraktens varighet. For en videre benyttelse av supportens fordeler skal kontrakten forlenges hvert år.
- 2.5 For å bli berettiget til KYOsupport skal de følgende forutsetningene være oppfylt:
  - (a) Programvare skal anvendes i henhold til de spesifikasjonene som er inneholdt i den ledsagende dokumentasjonen for programvaren. Dette skal især brukes på det benyttede driftssystemet samt på formålet og de gitte begrensningene for programvaren.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

(b) Installasjonsveiledningene fra Kyocera Mita skal alltid følges.

Hvis disse forutsetningene ikke er oppfylt, kan Kyocera Mita ikke tilby og/eller yte KYOsupport dersom dette ikke uttrykkelig er angitt annerledes. Kyocera Mita forbeholder seg rett til under slike omstendigheter å innstille sin support umiddelbart.

2.6 Det anbefales å lese sidene med servicerådgivningen for det land De hører under på Kyocera Mitas hjemmeside og å installere oppdateringer til programvaren før De henvender Dem til support.

### 3. Dekning av KYOsupport-ytelser

3.1 Deres adgang til KYOsupport er bare til rådighet i det landet hvor De har ervervet KYOsupport.

KYOsupport står til rådighet for Dem i den normale ekspedisjonstiden som gjelder i det landet hvor supporten skal ytes; utfyllende informasjon finner De her:

<http://serviceworld.kyoceramita.eu>

På helligdager eller fridager som er fastsatt av Kyocera Mita og/eller av en Kyocera Mita-partner, står KYOsupport ikke til rådighet. Se etter på Kyocera Mitas hjemmeside for oversikt med hensyn til slike fridager i Deres land.

3.2 KYOsupport består av følgende tjenesteytelser:

a) Utvidet web-basert informasjon

Dette er det første supportnivået. Her får De online informasjon for utvalgte områder som går ut over de normale bug-fixes og patches på de offentlig tilgjengelige hjemmesider, som f.eks. brukbarhet og beste praksis.

b) Telefon support

Det er det andre supportnivået. Her får man adgang til svar på programvarerelaterte spørsmål, d.v.s. spørsmål om tekniske spesifikasjoner og kompatibilitetsspørsmål og til Deres informasjonssøking i relasjon til dette. For detaljer angående

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

kontaktinformasjon med support per telefon, faks eller E-post kan De se etter på: <http://serviceworld.kyoceramita-europe.com>

## c) Online-support

Det er det tredje supportnivået. Her får De supportytelser direkte inn på Deres PC. Denne tjenesten blir innledet av en Kyocera Mita supportperson som vil invitere Dem (over Deres registrerte E-post adresse) til en av de supporttjenestene som er beskrevet nedenfor.

For å delta i ett slikt online supportmøte skal De allerede ha installert en programvare på Deres PC. (Detaljer om denne programvaren blir meddelt Dem i innbydelsesmailen). Likedan skal De ha en egnet internettforbindelse. Online-support blir gitt i Deres lands språk med mindre vi er nødt til å lede saken videre til vår sentrale tekniske avdeling for å motta ett høyere supportnivå; i slike tilfeller forbeholder Kyocera Mita seg rett til å gi supportytelsene på engelsk.

### (i) Demo møte

De får adgang til Kyocera Mita supportpersonens billedskjerm hvor programvaren utelukkende blir utført til demonstrasjons- og understøttelsesformål. Ut fra den felles billedskjermen i denne prosedyren lærer De hvordan programvare bør benyttes eller konfigureres for å oppnå den nødvendige funksjonaliteten.

### (ii) Online support

Etter mottakelse av Deres skriftlige godkjenning (per e-post) mottar Kyocera Mita supportpersonen adgang til skjermbilde på Deres PC og analyserer der den løpende programvare. Dette gjør det mulig for Kyocera Mita supportpersonen å gi Dem den rette veiledningen, informasjonen og anbefalingen til løsning av Deres problem.

En Kyocera Mita supportpersons funksjon er å gi veiledning, informasjon og anbefalinger, men han eller henne kan imidlertid i intet tilfelle foreta noen korrekturer eller endringer på noen innstillinger i Deres system.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

## d) Oppdateringer

Nummereringen av den gjeldende programvareversjonen fra Kyocera Mita består av hele tall i formatet „1.2.3“. I dette eksemplet identifiserer tallet 1 programvarens hovedversjon; tallet 2 identifiserer den underordnede versjonen; tallet 3 identifiserer tilleggsversjonen.

Tilleggsversjoner etter hverandre er frigivelser som er oppstått av mindre reparasjoner (bug-fixes) og forbedringer og som ikke har noen viktige endringer i spesifikasjonen til følge. Frigivelser etter hverandre av underordnede versjoner angir utvidelser med viktige nye egenskaper innom en bestående spesifikasjon. Tilleggs- og underordnede versjoner (oppdateringer) er til rådighet for Dem uten ekstra kostnader under de foreliggende KYOsupport betingelser.

De nye hovedversjonene av programvare (oppdateringer) inneholder imidlertid arkitektoniske endringer eller en viktig utvidelse av egenskaper og funksjonalitet som går ut over en allerede eksisterende spesifikasjon og ikke lenger faller inn under de oppdateringene som stilles til rådighet i henhold til de foreliggende KYOsupport betingelsene.

Utgivelsen av programvareoppdateringer skjer utelukkende etter Kyocera Mitas skjønn.

- 3.3 KYOsupport omfatter ikke noen på stedet support.
- 3.4 Bestemte årsaker som ligger utenfor Kyocera Mitas kontroll kan begrense våre muligheter for å besvare Deres spørsmål over telefon. Vi forbeholder oss derfor rett til å gripe til høyere supportnivå hvis ett problem ikke kan løses umiddelbart.
- 3.5 Likedan kan det for våre supportytelser finnes begrensninger som bl.a. omfatter internettets funksjon, kundens spesifikke nettverkskonfigurasjoner osv. Vi begår derfor ikke noe brudd på KYOsupport kontraktbetingelsene hvis vi blir forsinket av disse årsakene.
- 3.6 KYOsupport er begrenset til den personen som er angitt i registreringen hos KYOsupport og til den nevnte stedfortrederen.
- 3.7 De kan erstatte den nevnte stedfortrederen med en annen kontaktperson etter Deres valg under følgende forutsetninger:

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

- a) De skal informere Kyocera Mita om den nyutnevnte stedfortrederen og
- b) De skal oppdatere registreringsinformasjonen med de pågjeldende data for den nyutnevnte stedfortrederen.

## 4. Fritakelse for tjensteytelsesplikten

Om kunden velger å avbryte samarbeide med vår telefoniske support eller ikke å gi Kyocera Mita den nødvendige tid og mulighet for å utbedre feilen, fritas Kyocera for forpliktelsen til å yte KYOsupport-service under de foreliggende KYOsupport kontraktsbetingelsene. Kundens betalingsplikt etter kontrakten er imidlertid uberørt herav.

Kyocera Mita og/eller Kyocera Mita partner skal etter beste evne oppfylle sine kontraktmessige plikter med hensyn til en optimal rådighet over og adgangsmulighet til systemet og programvareservice.

Kyocera Mita skal utfylle alle økonomisk fornuftige anstrengelser for å yte de her beskrevne tjensteytelser, men Kyocera Mita kan ikke garantere at et hvert spørsmål eller problem fra kunden vil bli besvart eller løst. Kyocera Mita garanterer ikke at kundens benyttelse av programvare vil forløpe uten avbrytelser og uten feil.

## 5. Betalingsbetingelser

- 5.1. Alle beløp som skal betales av Dem til Kyocera Mita eller til Kyocera Mita partner under de foreliggende KYOsupport betingelsene, forfaller til betaling ved mottakelse av den pågjeldende regningen. Inntil frigivelse og registrering av pengene på vår konto gjelder ingen betaling som betalt.
- 5.2. Vi forbeholder oss rett till utelukkende etter vårt skjønn å avbryte eller å avslutte KYOsupport services hvis De bryter noen betingelser i bestemmelsene under punkt 6.1. Før en slik avbrytelse eller avslutning mottar De en skriftlig oppfordring slik at De kan etterkomme Deres betalingsforpliktelse i fullt omfang innom 14 dager etter mottakelse av meddelelsen.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

## 6. Avslutning

6.1. KYOsupport avsluttes omgående hvis det inntrer BARE EN AV de følgende hendelser:

a) Ved juridiske personer (forretningskunder):

- (i) Selskaper: Hvis en beslutning til avvikling av selskapet blir truffet eller virksomheten blir oppløst.
- (ii) Partnerskaper: Hvis en domstol utsteder en anordning hvoretter partnerskapet blir oppløst.

b) Ved naturlige personer (privatkunder):

- (i) Hvis De går konkurs eller er insolvent eller
- (ii) hvis De avgår ved døden.

c) I alle tilfeller:

- (i) hvis De unnlater noen betaling til oss eller til en Kyocera Mita partner, eller
- (ii) hvis en avvikler, mottaker, forvalter, formueforvalter eller et annet embete i forbindelse med noen av Deres aktiver blir utnevnt;
- (iii) hvis De blir insolvent eller anmelder insolvens.

d) Support misbruk

- (I) Hvis De etter skjønn utelukkende fra Kyocera Mita fortsatt misbruker supporten etter at De fra Kyocera Mita allerede har mottatt en skriftlig advarsel i denne anledningen.
- (II) I det tilfellet at De fortsatt misbruker supporten, forbeholder Kyocera Mita seg retten til å avslutte KYOsupport uten noen tilbakebetaling av KYOsupport kjøpesummen.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

## 7. Force majeure

- 7.1. Vi påtar oss intet ansvar hverken hel eller delvis for tilfeldige brudd på våre forpliktelser i henhold til de foreliggende KYOsupport kontraktbetingelsene som oppstår som følge av force majeure.
- 7.2. Vi avtaler hermed å gi Dem informasjon omgående så snart vi erfarer om en slik begivenhet som følge av force majeure idet meddelelsen til Dem også skal inneholde enkeltheter om de omstendighetene som har utløst en slik begivenhet av force majeure.
- 7.3. Hvis en programvarefeil på grunn av force majeure varer ved i ett tidsrom på mer enn 26 uker, har De rett til å avslutte de foreliggende KYOsupport kontraktbetingelsene.
- 7.4. I tilfelle av en begivenhet av force majeure, f.eks. krigshandlinger, politiske uroligheter, naturkatastrofer herunder – men ikke utelukkende – bortfall av offentlige tjenester som f.eks. telefon og internett, ulykker, brann, eksplosjon, oversvømmelse, stormer og andre skader forårsaket av naturelementene, streik, regjeringshandlinger, andre begivenheter av force majeure eller årsaker som ligger hinsides begge parters kontroll, og som hemmer tjenesteytelsene i henhold til den foreliggende kontrakten, skal den pågjeldende begivenheten av force majeure meldes innen en frist på syv dager fra begynnelsen av denne under angivelse av en passende og for den annen part akseptabel bekreftelse av denne, og ingen av partene skal kunne forlange noen skadeserstatning for ekstra kostnader som man måtte ha på grunn av en slik begivenhet av force majeure.

## 8. Begrensning av KYOsupport

KYOsupport omfatter intet av det følgende:

- 8.1. Installasjon av PC- eller server-hardware, derunder konfigurering av det egnede driftssystemet.
- 8.2. Installasjon eller konfigurering av programvare.
- 8.3. På stedet besøk og på stedet support.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

- 8.4. Service for programvare som ikke er registrert under Deres navn.
- 8.5. Support for en annen programvare enn den som KYOsupport-pakken er prosjektert til.
- 8.6. KYOsupport er heller ikke til rådighet hvis programvare er installert under høyere versjoner av driftssystemet enn den som er spesifisert i den dokumentasjonen som er utlevert sammen med programvaren.

## 9. Påvisning av Deres kjøp av programvare

Registrering av programvare samt av KYOsupport er en vesentlig forutsetning for hvert supportspørsmål som stilles til oss. Hvis vi ikke kan fastslå registreringen av KYOsupport når De melder ett problem til oss, må De levere oss de pågjeldende dokumenter som bevis på Deres berettigelse til KYOsupport. Dette kan bare skje hvis De forelegger oss kvittering for kjøpet av programvare sammen med kvittering for ervervelse av KYOsupport pakken. På kvitteringen skal KYOsupport serienummeret stå.

## 10. Hemmeligholdelse

Så lenge KYOsupport er gyldig og i et tidsrom på fem år etter at den er avsluttet/utløpet, vil Kyocera Mita support ikke gi noen form for personlige eller forretningsmessige data eller informasjon av teknisk eller kommersiell karakter som kunden kan ha meddelt i forbindelse med benyttelsen av KYOsupport, til noen annen part. Dette er imidlertid ikke anvendelig på informasjon som allerede er kjent eller allmenn tilgjengelige for offentligheten, eller informasjon som etter en avsløring uten noen deltakelse eller noe ansvar for Mita supportpersonen har blitt bekjentgjort og skulle gjøres allment tilgjengelig for offentligheten, eller som svarer til en informasjon som er avslørt for eller gjort tilgjengelig for Kyocera Mita supportpersoner av noen med beføyelse hertil eller på uavhengig måte er utviklet av Kyocera Mita supportpersoner som ikke har rådet over den avslørede informasjonen.

# KYOsupport KONTRAKTSBETINGELSER

## **11. Diverse**

- 11.1 Samtlige forbindelser mellom Kyocera Mita og Dem retter seg etter lovgivningen i det landet hvor De har ervervet KYOsupport. Anvendelse av Wien-konvensjonen om internasjonalt salg av varer gjelder.
- 11.2 Samtlige stridsspørsmål som kan oppstå i sammenheng med KYOsupport, skal løses ved de kompetente domstolene i det landet hvor kunden har ervervet KYOsupport dersom kunden er en virksomhet. Hvis kunden er en privatperson beror kompetansen hos domstolene på denne kundes bopel.