

## Reparations- og vedligeholdelsespolitik

### Servisto produkter

Servistos produkter indeholder teknisk tungt elektronik, som driftes udendørs 24/7 hele året rundt. Selv om vi har investeret dyrt i komponenter af høj kvalitet, er det naturligt at vores produkter til tider kan fejle og gå i stykker.

Servisto er ansvarlig for vedligehold og reparation af alle produkter og ydelser, som indgår i Servistos udlejningsforretning.

Hvad angår fejl, mangler og defekter på produkter og ydelser er vores service defineret efter skema for omfanget heri og ud fra dette, er der fastsat en maksimal tidshorizont for, hvornår man kan forvente reparationen og udbedringen af fejl, og/eller ombytning af produkt.

**Det er lejers ansvar, at rette henvendelse til Servisto og oplyse om eventuel fejl, mangler, defekter o. Lign. Lejer er forpligtet til at fremsende dokumentation i form af billede, beskrivelse o. Lign. Såfremt lejer ikke fremsender den nødvendige dokumentation, kan udlejer frit afvige fra de i tabellen nedskrevne lead times, således er det ikke muligt for lejer at stille krav om f.eks. kompensation i tilfælde af at udbedring af fejlen overskrider den aftale leadtime.**

**Tidsintervallerne i nedenstående liste er derfor gældende fra det tidspunkt, hvor Servisto bliver gjort bekendt med fejlen og har modtaget den nødvendige beskrivelse og billede dokumentation.**

Såfremt Servisto ikke kan udbedre fejlen indenfor de nedenstående fastsatte tidspunkter, kan lejer forlange kompensation i form af kreditnota eller gratis forlængelse af lejeaftale. Begge dele opgøres i timer og først fra et tidspunkt, der ligger udenfor de nedenstående fastsatte tider.

I tilfælde af mangler, fejl, driftsforstyrrelser mv. som skyldes lejers forhold eller forkert brug af udstyret, er udlejer ikke forpligtiget til at give lejer nogen form for kompensation, ligesom lejer heller ikke kan forlange at de oplyste tider overholdes.

OBS: Det er alene Servisto, der kan vurdere kategori og lead time for den enkelte reparation og udbedring. Lejer er derfor ikke berettiget til at stille krav om specifik udbedrings horisont, men mindre der er tale om en åbenlys fejl, som f.eks. tyveri eller hærværk.

Servisto ønsker i alle tilfælde at indgå i løsningsorienteret dialog med kunderne, hvorfor vi bestræber os på at udbedre fejl og reparationer hurtigt og seriøst.

Fejl Type:	Eksempler:	Lead time for udbedring:
Simpelt system og/eller software relateret udfordring	Program crash, forkert indstilling af program, udfordringer med grafik og/eller styringssoftware	24 timer
Simpel hardware defekt	Strømforsyning, LED panel, Lyssensor, antenne, signal kabel, pc, send boks	48 timer
Kompliceret system og/eller software relateret udfordring.	Systemfejl, hacking, netværk og database udfordringer m.m	72 timer
Kompliceret hardware defekt	Def. LED kabinet, overspænding, el-tavle relateret, hub card, recieving card	72 timer
Hærværk og tyveri	-	72 timer
Øvrigt	f.eks. væltet/faldet ned, samt force majeure	72 timer

Obs: Listen med beskrevne fejl typer og eksempler herpå, er ikke udtømmende.

Såfremt lejer, i en weekend eller helligdag, retter henvendelse om fejl/mangler/defekter, bliver leadtime først beregnet fra den førstkomende hverdag. Servisto vil til en hver tid prioritere at behandle alle henvendelser hurtigt og seriøst også selv om udfordringen ligger udenfor normal arbejdstid.