

Servistos reparations- og vedligeholdelsespolitik på Servisto produkter

Gældende fra 1. juni 2025

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

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

Denne reparations- og vedligeholdelsespolitik gælder derfor kun hvis du har lejet et produkt, og produktet er omfattet af vores "full service" setup.

Servisto er ansvarlig for vedligehold og reparation af solgte produkter, hvis dette salg er omfattet af f.eks. en udvidet service aftale, garanti eller lignende. I alle salg gælder vores generelle salgs- og leveringsbetingelser, hvis ikke andet står anført i ordrebekræftelsen.

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 tidshorison for, hvornår man kan forvente reparationen og udbedringen af fejl, og/eller ombytning af produkt.

Bemærk; Det er kundens ansvar, at rette henvendelse til Servisto Aps og oplyse om eventuel fejl, mangler, defekter o.l. Tidsintervallerne i nedenstående liste er derfor gældende fra det tidspunkt, hvor Servisto Aps af kunder er blevet oplyst om en fejl og derved bliver bekendt med problemet.

Ligesom det også er vigtigt at den information kunden giver til Servisto er fyldestgørende og er supporteret af billeder, beskrivelser mv.

I forlængelse af ovenstående, har Kunden pligt til at hjælpe i udbedringen af fejl og reparationer i det omfang det er rimeligt og muligt; dvs.

- Ved at sikre og skabe adgangsforhold til Servistos montører på adressen.
- Bistå Servisto Aps i løbende dialog (fx telefonisk), indtil problemet er afhjulpet.
- Assisterede med små opgaver i forbindelse med reparationen, som f.eks. genstart på relæ/el-tavle m.v.

Hvis Servisto Aps ikke kan udbedre fejlen indenfor de nedenstående fastsatte tidspunkter, kan kunde forlange kompensation i form af gratis forlængelse af aftalen proportionelt i forhold til fejlens varighed, eller ombytning til tilsvarende produkt.

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

Servisto kan rejse erstatningskrav overfor kunden, hvis produktet er defekt grundet groft mislighold af produktet.

OBS: Det er alene Servisto Aps, der kan vurdere kategori og lead time for den enkelte reparation og udbedring. kunden er derfor ikke berettiget til at stille krav om specifik udbedrings horisont, ligesom f.eks. tyveri eller hærværk ikke er omfattet af listen. I en sådan situation vil rimeligheden bliver drøftet parterne imellem, i det at Servisto påråber sig force majeure, hvilket også vil gøre sig gældende ved f.eks. stormskader, brand mv. Denne liste er ikke udtømmende.

Leadtimes er alene gældende for normale hverdage/hverdage og omfatter derfor ikke helligdage,weekend mv. Hvis Servisto Aps eksempelvis bliver gjort bekendt med en fejl fredag eftermiddag, gælder tiderne først ved start mandag morgen. Ligeledes hvis udbedringen bliver afbrudt af en helligdag, weekend m.v, genoptages leadtime fra førstkommande hverdag.

Servisto Aps 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.	1-3 dage
Simpel hardware defekt.	Strømforsyning, LED panel, Lyssensor, antenne, signal kabel, pc, sende boks.	4-5 dage
Kompliceret system og/eller software relateret udfordring.	Systemfejl, hacking, netværk og database udfordringer m.m	1-2 uger
Kompliceret hardware defekt	Def. LED kabinet, hub card, recieving card	1-2 uger
Hærværk og tyveri	-	IKKE OMFATTET
Forcemajure	f.eks. storm brand, mv.	f.eks. storm brand, mv.

OBS: Listen med beskrevne fejl typer og eksempler herpå, er vejledende.