



## **Avtal, Auktoriserad Servicepartner**

### **LPS-tryckavloppssystem**

Detta avtal har ingått mellan nedanstående parter:

Återförsäljare

Auktoriserad Servicepartner

<b>Skandinavisk Kommunalteknik AB</b>	
<b>Box 1444</b>	
<b>183 14 Täby</b>	
<b>Org.nr. 556206-4874</b>	

Skandinavisk Kommunalteknik AB (SKT) är en internationell leverantör av produkter för tryckavloppssystem, LPS-produkter. För varje marknad ansvarar en distributör eller Återförsäljare för en eller flera Auktorisation av Servicepartner (ASP) för LPS-produkter.

Detta avtal reglerar förhållanden mellan ÅF och ASP På detta sätt görs en kvalitetssäkring av servicetjänster gentemot brukare och huvudmän. I gengäld gynnas ASP genom ökade marknadsmöjligheter och kommer att marknadsföras på ÅFs hemsidor.

Avtalet skall främja goda och långsiktiga affärsrelationer där brukare och systemhuvudmän skall betraktas med respekt och ses som viktiga slutkunder.

Parterna skall förhålla sig till de policyregler och rutiner som beskrivs i detta dokument.

## Auktoriserad Servicepartners (ASP) ansvar

Ett Auktoriserat Servicepartners ansvar innefattar:

- **Erbjuda 24h service inställelsetid.** ÅF erbjuder öservice på dagen till sina kunder. ASP förväntas kunna hantera kundrelationen inom sitt verksamhetsområde. Detta inkluderar tidbokning, att få kundgodkännanden och kundfakturerings.
- **Använd endast originaldelar.** ÅF auktoriserar inte användandet av reservdelar/komponenter som ej har sålts av ÅF. Användandet av sådana delar gör alla garantier för produkten ogiltiga och medför att ÅF kan säga upp auktorisationen med omedelbar verkan.
- **Två eller fler utbildade servicetekniker för servicebesök.** Genom att ha minst två servicetekniker, säkerställer ni att ÅF:s slutkunder för service åtgärdad inom rimlig tid. Fler än en tekniker ger också viss säkerhet mot frånvaro eller sjukdom.
- **Arbetskydd.** ASP ansvarar själv för att servicetekniker följer tillämplig arbetskyddslagstiftning.
- **Lager av standardreservdelar.** ASP måste vara beredd att hantera normal service av ÅF:s produkter. ASP skall inte fakturera kunden för resor tillbaka till verkstaden för att hämta reservdelar/verktyg. Detta skulle indikera att servicebesöket är dåligt förberett av ASP.
- **Lånepump** för tillfällen då kundens pump inte är möjlig att reparera på plats eller inom rimlig tid. ASP får inte ta hyra för lånepump under garantitiden.
- **Garanti av utfört servicearbete.** Service utfört av ÅF:s ASPs måste garanteras av ASP. ASP är ansvarig för sitt eget arbete (installations problem och/eller användarfel exkluderat).

ÅF:s produkter för LPS har två års garanti. Verkstadsreparerade pumpar har ett års garanti mot fel i material eller utfört arbete.

- **Utför garantiservice.** ASPs skall kunna utföra garantireparationer för ÅF eller dess återförsäljare. Alla garantianspråk skall godkännas av ÅF. Garantihantering i enlighet med dokumentet öGaranti och service, LPS-tryckavloppssystemö.
- **Dokumentation.** Serviceåtgärder skall vara öspårbaraö vilket innebär att en serviceåtgärd skall innehålla information om:
  - Brukaruppgifter(Namn, Adress, telefon, etc.)
  - Pumpnummer
  - Typ av pumpstation
  - Felbeskrivning (iakttagelser som kan ha inverkat)
  - Åtgärdsbeskrivning.
  - Servicetekniker
  - Datum

All dokumentation skall hållas i god ordning för historisk spårbarhet.

- **Informera kunden.** När man upptäcker ett problem skall kunden informeras skriftligt om uppskattad kostnad för reparationen. Kunden skall kvittera uppskattningen med något av; öJa utför reparationenö, öNej, utför inte reparationenö.
  - När ett fel uppstår som inte kan lösas inom rimlig tid skall kunden informeras om problemen och noteras på servicelappen. Det kan gälla säkerhetsaspekter, larm som inte fungerar, felaktig ledningsdragnings, felaktig installation etc.
- **Kreditvärdighet** för inköp av komponenter och produkter.

- **Ring SKT eller Återförsäljare för hjälp** när det är problem. Ställ frågor i fält för att minimera kundens kostnader. Kunden skall inte debiteras kostnader för upplärning eller oerfarenhet hos ASP-ø teknikern. Serviceteknikern skall ha god kännedom ÅF-ø produkter och om innehållet i servicemanualen. Det är mycket viktigt att servicepersonal förstår hur systemen fungerar och hur delarna i produkterna fungerar. En riktig felsökning och gott omdöme vid service säkerställer en god kundrelation och lönsamma affärer för alla parter.

## Återförsäljares ansvar

- **Utbildning/informationsmaterial.** SKT erbjuder kostnadsfritt:
  - Utbildning och fortbildning i samråd med kunden
  - Servicehandböcker
  - Sprängskisser
  - Reservdelslistor
  - Produktinformation/broschyrer/monteringsanvisningar
- **Verktyg/Verkstadsutrustning.** SKT erbjuder till självkostnad:
  - Specialverktyg
  - Testutrustning
  - Visningsprodukter
- **Reservdelar**
  - Tillgång av reservdelar. Försändelse samma vardag (vid order före kl 10.00)
  - ASP Rabatt på reservdelar
- **Teknisk support.** Fri tillgång till teknisk telefonsupport.

## Avtalsvillkor

Avtalet förnyas automatiskt med ett år i taget. Om någon av parterna avser att säga upp avtalet skall detta meddelas skriftligt minst 3 månader i förväg.

## Sekretess

Detta avtal får ej delges till tredjepart, verken som helhet eller del av utan explicit godkännande från båda parter. Att ett avtal om ASP-teknik är dock fri information att sprida och att använda i marknadsföringssyfte.

## Tvister

För tvister rörande tillämpning och efterlevnad av detta avtal skall i möjligaste mån sökas i samförstånd. I annat fall skall tvist avgöras enligt svensk lag med tillämpning av lagen om skiljemän.

## Priser/Rabatt

Gällande bruttoprislista skall delges ASP vid förändring. En årlig prisjustering görs för att följa de kostnadsförändringar som påverkar inköp av reservdelar.

Följande rabattsats för ASP har överenskommits

Prisgrupp	Rabatt på bruttopris
<b>Reservdelar prisgrupp 10 ó Extreme, 2000, 210</b>	
<b>Reservdelar prisgrupp 11 ó Special</b>	
<b>Reservdelar prisgrupp 13 ó Extreme</b>	

## Kontaktpersoner

<b>ÅF, ombud</b>	<b>ASP, ombud</b>
<b>Titel</b>	<b>Titel</b>
<b>Telefon</b>	<b>Telefon</b>
<b>Mail</b>	<b>Mail</b>

## Undertecknande

Jag bekräftar med min namnteckning att jag läst och förstått detta dokument och är behörig att underteckna detta. Avtalet är slutet mellan följande parter och datum,

Återförsäljare

Auktoriserad Servicepartner

<b>Ort, Datum</b>	<b>Ort, Datum</b>
<b>Namn/Befattning</b>	<b>Namn/Befattning</b>
<b>Underskrift</b>	<b>Underskrift</b>