

KIRA Användnings- och Servicevillkor

1. Allmän information

1.1 Tillämpningsområde

Dessa KIRA-villkor tillämpas på KIRA-serviceavtal mellan Kärcher AB ("Kärcher") och juridiska personer eller offentligrättsliga enheter (nedan kallade "Kunden") vid kommersiella transaktioner inom Sverige. Robotics-tjänster omfattas av ett separat avtal, med undantag för mjukvaruuppdateringar som utgör en del av underhållsprocessen och tillhandahålls av Alfred Kärcher SE & Co. KG.

1.2 Definitioner

1.2.1 Intelligent Enhet: En produkt utrustad med firmware från Alfred Kärcher SE & Co. KG (eller tredje part) som kan användas som en nätverksansluten enhet.

1.2.2 Robotics-tjänster: Tjänster som möjliggör användning, utvärdering eller optimering av den Intelligenta Enheten via Kärchers webbportal.

1.2.3 Underhållsdel: Reservdel som byts ut förebyggande vid fastställda intervall (t.ex. olja, fläktrem, tändstift).

1.2.4 Slitdel: Prestandakritisk huvudkomponent där underhåll ej är ekonomiskt eller saknar fasta intervall (t.ex. sugmotor, växellåda).

1.2.5 Förbrukningsmaterial: Delar som slits direkt vid rengöringsprocessen och byts av Kunden (t.ex. gummiskrapor, borstar, sugpåsar, rengöringsmedel).

1.2.6 Reservdel: Del nödvändig för att upprätthålla maskinens funktion (t.ex. elektronik, chassi, motorer). Förbrukningsmaterial räknas ej som reservdelar.

1.2.7 Driftsmaterial: Smörjmedel, bränsle, rengöringsmedel och kylarvätska.

1.2.8 Kärcher webbportal: Webbportal för hantering och optimering av maskinparken.

1.3 Tjänsternas omfattning

Genom att acceptera dessa villkor ger Kunden tillåtelse till nätverksanslutning av enheterna, vilket inkluderar fjärråtkomst (remote access) för felsökning och support.

a. Lagstadgade krav: Kundens lagstadgade rättigheter (t.ex. reklamationsrätt enligt köplagen) påverkas eller begränsas inte av dessa villkor. De kan dock begränsas av vid var tid gällande allmänna leveransvillkor (se punkt 1.11 b)

b. Omfattas ej: Skador orsakade av uppsåt, felaktigt handhavande, force majeure, bristande dagligt underhåll (enligt instruktionsbok) eller användning av icke-certifierade delar omfattas inte av avtalet.

1.4 Serviceavgift och betalning

1.4.1 Avgift: Anges i SEK exklusive moms enligt offert eller avtal.

1.4.2 Betalningsvillkor: Betalning sker mot faktura inom 30 dagar om inget annat avtalats.

1.4.3 Prisjusteringsklausul: Vid ändring av producentprisindex (SCB) med mer än +/- 10 % äger Kärcher rätt att justera priset proportionellt.

1.5 Kundens skyldigheter

Kunden ansvarar för att informera om flytt av maskin (§ 1.5.1), hålla bokade tider (§ 1.5.2) samt säkerställa obehindrat tillträde för tekniker (§ 1.5.3). Kunden får ej manipulera mjukvaran eller använda enheten för övervakning (§ 1.5.5).

Kärcher Sverige
Tagenevägen 31
425 37 Hisings Kärra

T 031 57 73 00

www.karcher.se

1.6 Kärchers skyldigheter

Kärcher tillhandahåller service rapporter efter varje besök och kontaktar Kunden i god tid före planerat underhåll.

1.7 Ansvar

Kärcher ansvarar endast för skador som uppkommer vid utförande av tjänst enligt KIRA-serviceavtal till följd av uppsåt eller grov vårdslöshet. Vid normal oaksamhet är skadeståndet begränsat till den förutsebara typiska skadan, dock maximalt ett belopp motsvarande serviceavgiften. Kärcher ansvarar inte för avbrott orsakade av externa system (t.ex. Wi-Fi eller internetleverantörer).

1.8 Preskription

Anspråk mot Kärcher preskriberas efter ett (1) år, med undantag för skador som nämns i § 1.7.

1.9 Överlåtelse och kvittning

Kunden får inte överlåta avtalet utan medgivande. Kvittning får endast ske med ostridiga eller rättsligt fastställda krav.

1.10 Databehandling

Parterna ska följa gällande dataskyddslag (GDPR). Kunden ansvarar för att informera tredje part (t.ex. anställda) om datainsamling sker i deras närhet.

1.11 Allmänna bestämmelser

Företräde: I frågor som inte regleras här gäller Kärchers allmänna försäljnings-, leverans- och installationsvillkor.

2. Produktuppdateringar

Kärcher har rätt att utföra mjukvaruuppdateringar för att säkerställa säkerhet och funktion. Kunden ansvarar för att möjliggöra dessa nedladdningar.

3. Servicepaket

3.1 Allmänt

Inställningstider (inställelsetid) och svarstider räknas under ordinarie arbetstid (mån-fre 07:00–16:00).

Servicepaket	Reaktionstid (A-fel*)	Tid till drift (A-fel*)
KIRA Care Basic	72 timmar (3 dagar)-	
KIRA Care Comfort	48 timmar (2 dagar)	72 timmar (3 dagar)
KIRA Care Premium	24 timmar (1 dag)	48 timmar (2 dagar)

*A-fel innebär totalt driftstopp.

3.2 KIRA Care Basic: Inkluderar driftsättning, årlig utbildning, inspektion (säkerhetskontroll), mjukvaruuppdateringar och tillgång till portal. Reservdelar ingår enligt underhållsplan.

3.3 KIRA Care Comfort: Inkluderar allt i Basic samt reparationer (inkl. reservdelar) vid maskinfel. Batteriservice ingår (garanterad 60 % kapacitet upp till 5 år/3000 cykler).

3.4 KIRA Care Premium: Inkluderar allt i Comfort samt personlig rådgivare, ersättningsmaskin vid långvarigt stopp och gratis förbrukningsmaterial (3 set borstar/sugläppar per år).

3.5 Avtalstid: Löper normalt på 3–5 år och upphör därefter automatiskt. Vid hyra/leasing följer serviceavtalet huvudavtalets löptid.

4. Tillämplig lag och tvister

Tvist i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras enligt svensk lag genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts Regler för Förenklat Skiljeförfarande. Skiljeförfarandet ska äga rum i Göteborg. Språket för skiljeförfarandet ska vara svenska.

Kärcher Sverige
Tagenevägen 31
425 37 Hisings Kärra

T 031 57 73 00

www.karcher.se