

# Voorwaarden

## Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support

Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support-AA-NL| 10/4/2024



markem·imaje

a **DOVER** company

---

Markem-Imaje – Contract-Beleid voor Hardwareonderhoud en -Support - AA



---

# Toepassingsgebied

## Markem-Imaje – Hardwareonderhoud- en Supportcontract

Afhankelijk van het gekozen type servicecontract bestaat het Contract voor Hardwareonderhoud en -Support uit toegang tot geavanceerde niveaus van digitale self-service via de virtuele assistent van Markem-Imaje, Connected Printer-diensten, Advanced Exchange-diensten, overeenkomsten voor geplande verzending van onderdelen, Return & Repair-diensten, uitgebreide niveaus van ondersteuning via dienstverlening op afstand, geplande preventieve en voorspellende onderhoudsdiensten en overeenkomsten voor Expert-bezoeken. Voor het ontvangen van deze diensten moet de Klant beschikken over een geldig en actief Contract voor Hardwareonderhoud en -Support.

Voor alle typen contracten zijn Bijlage 1: Fair Use Policy en Bijlage 3: Uitzonderingsbeleid van toepassing.

### Buiten contract

Als de Klant op een later tijdstip een Contract voor Hardwareonderhoud en -Support wil aanschaffen, kan de apparatuur onderhevig zijn aan inspectie via een videoservice op afstand of door een technische medewerker van Markem-Imaje op locatie.

### Buiten de reikwijdte

De **klant** is verantwoordelijk voor het onderhoud aan apparatuur en accessoires die worden gebruikt voor de toepassing, maar niet zijn gespecificeerd in het Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support.

# Technische diensten

Technische support bestaat uit de volgende categorieën diensten:

- (Digitale) zelf-service
- Diensten op afstand
- Diensten op locatie

**Digitale zelf-services** zijn gespecificeerd in het gekochte niveau van het **Markem-Imaje –Contract voor Hardwareonderhoud en -Support**. Deze diensten bestaan onder meer uit de Virtuele Assistent, de Advanced Exchange Service, de Return & Repair-dienst, Connected Printer-diensten en geplande verzending van onderdelen.

**Diensten op afstand** zijn gespecificeerd in het gekochte niveau van het **Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support** en omvatten diensten zoals telefonische ondersteuning, videosupport op afstand en live probleemoplossing via **Chat**. Diensten op afstand bestaan uit problemdiagnose, opsporing van hoofdoorzaken en probleemoplossing op afstand als dat nodig is, evenals escalatie en overdracht aan het plannings- of klantenserviceteam.

**Diensten op locatie** zijn gespecificeerd in het niveau van het **Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support** en kunnen bestaan uit preventief en voorspellend onderhoud, corrigerende maatregelen en optionele bezoeken van experts.

# Inbegrepen ondersteunings- elementen per contractniveau

Categorie	Diensten	Standaardcontract	Geavanceerd- contract	Ultimate- contract
Digitale zelf-service	E-shop en klantenportaal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Virtuele Assistent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Virtuele Assistent Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Onderdelen voor preventief zelf-onderhoud	Optioneel		
	Advanced Exchange Service	Optioneel	Optioneel	Optioneel
	Connected Printer-dienst	Optioneel	Optioneel	Optioneel
Diensten op afstand	Helpdesk 8/5-support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Live chat 24/7-support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Video-ondersteuning op afstand 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Voorspellende monitoringdiensten		Optioneel	Optioneel
Diensten op locatie	Preventieve onderhoudsbezoeken		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reparatie onderdelen en arbeid			<input checked="" type="checkbox"/>
	Expert-bezoeken	Optioneel	Optioneel	Optioneel

# Storingen verhelpen

Voor het verhelpen van storingen moeten de volgende stappen worden gevolgd:

Voor technische informatie of verzoeken om probleemoplossing wordt de klant geadviseerd de virtuele assistent van Markem-Imaje te raadplegen. De virtuele assistent van Markem-Imaje kan worden geraadpleegd:

- door de QR-code voor support op de printers te scannen (dynamische of statische QR-code)
- via de website van Markem-Imaje
- via een directe link, verstrekt door de technicus voor dienstverlening op afstand

Als de virtuele assistent van Markem-Imaje de klant geen bevredigend antwoord geeft, kan het verzoek worden doorgegeven aan het Markem-Imaje-team voor dienstverlening op afstand. Het verzoek kan worden doorgegeven:

- in een chatgesprek met de virtuele assistent van Markem-Imaje
- via het e-mailadres van de virtuele assistent van Markem-Imaje
- telefonisch (telefonische verzoeken hebben lagere prioriteit dan escalatie via de virtuele assistent van Markem-Imaje)
- live chat
- technisch e-mailadres
- technische telefonische support

# Bijlage 1: Fair Use Policy

Fair Use Policy voor gebruikers van Markem-Imaje-apparatuur.

Als gebruiker van Markem-Imaje-apparatuur is de klant verplicht zich te houden aan de volgende richtlijnen om de veiligheid, efficiëntie en het verantwoorde gebruik van de apparatuur te bevorderen.

## Toegestaan gebruik

Markem-Imaje-apparatuur mag uitsluitend worden gebruikt door opgeleid en bevoegd personeel dat een praktische basistraining heeft gevolgd.

De klant dient de Markem-Imaje-apparatuur te gebruiken voor het beoogde doel, zoals beschreven in de bedieningshandleidingen en instructiegidsen.

## Veiligheidsmaatregelen

De klant dient zich te houden aan alle veiligheidsrichtlijnen van Markem-Imaje, passende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) te dragen en veiligheidsrisico's en zorgen over de veiligheid onmiddellijk te melden aan het Markem-Imaje-team voor dienstverlening op afstand.

## Onderhoud en inspecties

Voer routine-inspecties en regelmatige onderhoudscontroles voor de machines uit volgens de aanbevelingen van Markem-Imaje.

Meld eventuele onderhoudsproblemen, afwijkingen en storingen direct aan het Markem-Imaje-team voor dienstverlening op afstand om incidenten en uitval te voorkomen.

## Operationele richtlijnen

De klant moet de operationele bedieningselementen en procedures voor de Markem-Imaje-apparatuur vóór gebruik raadplegen via de beschikbare gebruikershandleidingen en de virtuele assistent van Markem-Imaje.

## Milieuverantwoordelijkheid

Gebruik de Markem-Imaje-apparatuur op milieuverantwoorde wijze, volgens de richtlijnen voor het beheer van apparatuur- en verbruiksafval.

## Verboden activiteiten

De klant mag de Markem-Imaje-apparatuur niet gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden of activiteiten die een gevaar vormen voor de veiligheid of integriteit van de apparatuur.

De Markem-Imaje-apparatuur mag niet worden gewijzigd, aangepast of misbruikt voor doeleinden die buiten de beoogde mogelijkheden van de apparatuur liggen. Klanten dienen zich te houden aan de gebruikslimieten die zijn beschreven in de veiligheidsinformatiebladen, inktspecificatiebladen en printerspecificatiebladen

## Naleving van voorschriften

De klant dient zich te houden aan alle toepasselijke voorschriften, normen en wettelijke vereisten betreffende het gebruik van Markem-Imaje-apparatuur.

## Melding en verantwoordelijkheid

De klant dient verantwoordelijkheid te nemen voor al zijn handelingen bij het gebruik van Markem-Imaje-apparatuur en alle afwijkingen in de werking te melden aan het Markem-Imaje-team voor dienstverlening op afstand.

## Continue verbetering

De gebruiker wordt geadviseerd deel te nemen aan **trainingsprogramma's** om zijn vaardigheden en kennis over het gebruik van Markem-Imaje-apparatuur en veiligheid te verbeteren.

Door zich te houden aan deze **Fair Use Policy** dragen gebruikers van Markem-Imaje-apparatuur bij aan een veilige en productieve werkomgeving en aan het optimaliseren van de uptime van de apparatuur.

## Regels voor de inzet van ondersteuning

Alle verzoeken om ondersteuning moeten worden ingediend via Markem-Imaje's tools voor support op afstand. Als de klant weigert te proberen problemen op te lossen en diagnoses te stellen via het

Markem-Imaje-team voor support op afstand, kunnen arbeids- en reiskosten in rekening worden gebracht.

# Bijlage 2: Toepassingsbereik van de uitvoering

Gedurende de Termijn zal MARKEM-IMAJE het onderhouds- en supportniveau bieden dat is uiteengezet in de offerte, in overeenstemming met het dan geldende Contract-Beleid voor Hardwareonderhoud en -Support dat in dit document is beschreven.

1. Datum en planning van de bezoeken Beide partijen bereiken overeenstemming over een geraamde planning van onderhoudsbezoeken, waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijke datums waarop de apparatuur beschikbaar wordt gesteld en de frequentie van de bezoeken die in het contract zijn vastgelegd. De interventies plus reistijd kunnen niet langer dan 8 uur per dag duren en moeten worden uitgevoerd tijdens normale werkuren, dus tussen 8.00 en 17.00 uur van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd weekends en nationale feestdagen.

De planning wordt minimaal 48 uur vóór het geplande bezoek door Markem-Imaje bevestigd. De klant dient Markem-Imaje minimaal 48 uur van tevoren te informeren over zijn voornemen om een bezoek te annuleren of uit te stellen. Als de klant dit nalaat, behoudt Markem-Imaje zich het recht voor eventuele gemaakte kosten in rekening te brengen.

2. Preventieve dienst: 'Preventief onderhoud' bestaat uit onderhoud dat door Markem-Imaje is gespecificeerd. Apparatuurinspectie en vervanging van slijtageonderdelen zullen worden uitgevoerd volgens een onderhoudschecklist welke periodiek door Markem-Imaje kan worden bijgewerkt.
3. Proactieve dienst: 'Proactief onderhoud' bestaat uit de vervanging van bepaalde hoofdonderdelen van de apparatuur zoals door Markem-Imaje gespecificeerd, deze specificatie kan periodiek door Markem-Imaje worden bijgewerkt. Proactief onderhoud aan de apparatuur wordt uitgevoerd op basis van de verwachte levensduur (MTBF) van de onderdelen die onder het programma voor Proactief onderhoud vallen, dit programma is bepaald door Markem-Imaje en kan periodiek worden bijgewerkt.
4. Corrigerend: 'Corrigerend onderhoud' bestaat uit de levering van reserveonderdelen, arbeids- en reiskosten voor het uitvoeren van bepaalde reparaties wegens storingen aan de apparatuur die noodzakelijk zijn voor gebruik, zoals door Markem-Imaje gespecificeerd, onder voorbehoud van het Fair Use Policy en het Uitzonderingsbeleid (Bijlage 1: Fair Use Policy en Bijlage 3: Uitzonderingsbeleid). Elke corrigerende interventie is gebaseerd op een analyse met de technische servicemonteur van Markem-Imaje. In sommige gevallen, afhankelijk van de printertechnologie, behoudt Markem-Imaje zich het recht voor corrigerende interventies uit te voeren met behulp van een vervangingsdienst (AES-dienst) via het lokale reparatiecentrum van Markem-Imaje.
5. Reserveonderdelen: de levering van reserveonderdelen voor proactief en preventief onderhoud in het kader van de Geavanceerd- en Ultimate-contracten zoals vermeld in de betreffende checklists voor de apparatuur, evenals de levering van



reserveonderdelen ter vervanging van onderdelen waarvan Markem-Imaje tijdens bezoeken voor Corrigerend onderhoud, uitsluitend in het kader van het Ultimate-contract, erkent dat deze defect zijn, zijn voor rekening van Markem-Imaje, behalve in de gevallen beschreven in de Fair Use Policy en het Uitzonderingsbeleid.

De reserveonderdelen waarvan is vastgesteld dat ze defect zijn, blijven eigendom van Markem-Imaje voor technische analyse en evaluatie.

6. Doorlopende consultatie: Markem-Imaje zal, als het nodig is, advies geven om gebruikers en onderhoudspersoneel in staat te stellen het gebruik en/of de prestaties van de apparatuur te optimaliseren. Deze adviezen zullen worden gegeven tijdens de geplande bezoeken in het kader van dit contract. Deze adviezen zijn geen vervanging voor een volledige trainingssessie. Extra trainingssessies kunnen worden aangevraagd via een vertegenwoordiger van Markem-Imaje.
7. Bezoekrapport: Markem-Imaje zal een bezoekrapport aan de klant verstrekken, evenals een checklist met de details van alle uitgevoerde preventieve, proactieve en corrigerende onderhoudswerkzaamheden. Dit rapport moet door de klant worden ondertekend en wordt beschouwd als bevestiging van de verleende diensten.
8. Spoedservice Markem-Imaje geeft houders van een Standaardcontract, Geavanceerd-contract en Ultimate-contract prioriteit voor spoedinterventies, afhankelijk van zijn beschikbare middelen.
9. Expert-bezoeken: deze dienst wordt alleen verleend aan klanten die deze optie hebben aangeschaft als onderdeel van het Markem-Imaje – Contract voor Hardwareonderhoud en -Support.

De vertegenwoordigers van Markem-Imaje en de klant dienen regelmatig bijeenkomsten te plannen voor het bespreken van onderhouds- en/of operationele problemen die tijdens de dekkingstermijn zijn vastgesteld.

De besproken kwesties tijdens deze onderhouds- en operationele beoordeling kunnen omvatten:

- Evaluatie van technische problemen
- Evaluatie van de operationele en onderhoudsprestaties van het technisch team van de klant
- Verbetering van de technische samenwerking

## Bijlage 3: Uitzonderingsbeleid

Markem-Imaje is niet verplicht om diensten of reparaties op grond van deze Overeenkomst te verrichten wanneer het defect of de storing onder een van de in het Beleid gedefinieerde uitsluitingen valt.

De diensten van Markem-Imaje onder dit contract omvatten niet:

- Reis- en arbeidskosten die worden gemaakt als de apparatuur niet beschikbaar en in werkzame staat is wanneer Markem-Imaje ter plaatse arriveert voor de uitvoering van preventieve en proactieve diensten.
- Basis niveau onderhoudswerkzaamheden die onder de verantwoordelijkheid van de klant vallen volgens de instructiegids van Markem-Imaje.
- Levering of vervanging van verbruiksartikelen en reserveonderdelen, tenzij dit onder het contract valt
- Uitvoering van trainingssessies aangeboden door de trainingsafdeling van Markem-Imaje.
- Cosmetische werkzaamheden, zoals schoonmaak, schilderen en plaatwerk/carrosserie.
- Aanpassingen op verzoek van de klant.
- Verwijdering, verplaatsing of het in werkzame staat herstellen van de apparatuur.
- Inspectie en onderhoud van de omgeving van de installatie.

Markem-Imaje is niet verplicht om diensten of reparaties op grond van dit Contract te verrichten wanneer een of meer van de volgende situaties van toepassing zijn:

- Reparatie van storingen of schade veroorzaakt door brand, water, natuurrampen, stakingen, rellen, burgerlijke opstand of de daden van burgerlijke of militaire overheidsinstanties.
- Reparatie van storingen of schade of aanpassing ten gevolge van misbruik, ongevallen, onachtzaamheid, misbruik, gebrekkig onderhoud door de klant, poging tot reparatie of aanpassing van de apparatuur of de software door de klant of een onbevoegde partij.
- Reparatie van storingen of schade als gevolg van het gebruik van verbruiksartikelen, reserveonderdelen en accessoires die niet door Markem-Imaje zijn geleverd.
- Aanpassingen die noodzakelijk zijn geworden of schade die is veroorzaakt door verkeerde installatie of verkeerd gebruik van de apparatuur of blootstelling van de apparatuur aan omstandigheden die niet voldoen aan de aanbevolen omgevings-, vermogens- en operationele specificaties van Markem-Imaje.
- Reparatie van schade die het gevolg is van een stroomstoring.
- In alle hierboven genoemde gevallen kunnen de diensten of andere wijzigingen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, worden uitgevoerd door Markem-Imaje, en de klant is aansprakelijk voor dergelijke diensten en wijzigingen tegen de dan geldende tarieven van Markem-Imaje, plus onkosten.

Markem-Imaje zal de contractuele rechten niet erkennen wanneer:

- de verplichtingen beschreven in het Fair Use Policy (Bijlage 1: Fair Use Policy) niet worden nageleefd
- klanten de medewerker voor dienstverlening op afstand niet toestaan om een diagnose van de hoofdoorzaken uit te voeren in het kader van de garantie en het Ultimate-contract
- aanbevolen maatregelen voor apparatuur- en toepassingsverbetering niet worden geïmplementeerd
- niet-gecertificeerde partijen diensten aan de apparatuur uitvoeren
- niet-gecertificeerde verbruiksartikelen worden gebruikt om de Markem-Imaje-apparatuur te laten werken
- de toepassing anders wordt dan de oorspronkelijke toepassing op de contractverkoopdatum