

Service & Onderhoudsvoorwaarden Record Automatische Deuren B.V.



Ingangsdatum 1-1-2018.

4. Standaard Service- en Onderhoudsvoorwaarden

(naam), hierna te noemen opdrachtgever en Record Automatische Deuren B.V., hierna te noemen opdrachtnemer, komen overeen dat, naast de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, de volgende voorwaarden gelden met betrekking tot de onderhoudsovereenkomst ten behoeve van de automatische deuren en het door Record Automatische Deuren B.V. geleverde materiaal.

Artikel 1. De overeenkomst

- 1.1 De overeenkomst voorziet in het preventief onderhouden van de automatische deurinstallaties zoals beschreven op pagina 3 van deze overeenkomst onder artikel **Tarieven preventief onderhoud**.
- 1.2 In het geval dat een Record service engineer bij het uitvoeren van preventief- en/of correctief onderhoud constateert dat de herstelkosten boven het bedrag van € 350,00 exclusief BTW per installatie uitkomen, wordt na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de installatie hersteld. Record zal ten behoeve hiervan altijd vooraf een prijsopgave doen.

In het geval dat een Record service engineer bij het uitvoeren van preventief- en/of correctief onderhoud constateert dat De deurinstallatie niet economisch verantwoord hersteld kan worden zal er automatisch een vervangingsvoorstel voor de Betreffende installatie worden uitgebracht. Hiertoe dient een installatie te voldoen aan de volgende criteria:
 - Automatisch vervangingsvoorstel voor draaideurautomaten welke ouder zijn dan 10 jaar, en waarvan de reparatieprijs meer bedraagt dan € 500,00 (excl. BTW.)
 - Automatisch vervangingsvoorstel voor schuifdeurautomaten welke ouder zijn dan 10 jaar, en waarvan de reparatieprijs meer bedraagt dan € 1.000,00 (excl. BTW.)
- 1.3 Daar waar geen medewerking wordt verleend door derden ten aanzien van de levering van onderdelen van installaties die niet door opdrachtnemer zijn geleverd, wordt in overleg met de opdrachtgever gezocht naar een werkbare oplossing.
- 1.4 De overeenkomst tot uitvoering van het werk komt tot stand door ondertekening van deze overeenkomst door opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 1.5 Wanneer een deurautomaat, waar een onderhoudsovereenkomst voor is afgesloten, vervangen wordt, zal dit automatisch worden aangepast in de onderhoudsovereenkomst. De oude deurautomaat komt te vervallen en de nieuw geplaatste automaat zal automatisch in de lopende onderhoudsovereenkomst worden opgenomen.
- 1.6 Voorwaarden van de opdrachtgever zullen niet van toepassing zijn. Hiervan kan slechts worden afgeweken indien en voor zover opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te kennen heeft gegeven de voorwaarden van opdrachtgever te aanvaarden.
- 1.7 De bepalingen van deze overeenkomst zullen prevaleren boven al het overige dat tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is overeengekomen, behoudens afwijkingen die door opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.8 Door partijen overeen gekomen wijzigingen en / of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts van toepassing indien dit schriftelijk aan elkaar is bevestigd.

Artikel 2. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 2.1 Het contractjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.
- 2.2 De looptijd van de overeenkomst is afhankelijk van de gekozen looptijd op pagina 4 van de overeenkomst, echter bedraagt minimaal één jaar en wordt na afloop telkens stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij één van de contractanten drie maanden voor afloop van de geldigheidsduur schriftelijk en aangetekend aan de wederpartij te kennen heeft gegeven deze overeenkomst te willen beëindigen.
- 2.3 Bij verkoop of beëindiging van de activiteiten van het bedrijf / gebouw waarin / waarbij de te onderhouden aandrijvingen zich bevinden, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen per de 1^e van de eerstkomende maand.

Er zal een eindafrekening plaatsvinden waarbij rekening gehouden wordt met het volgende:
 - Als opdrachtnemer de onderhoudsverplichtingen deels of volledig heeft uitgevoerd, zullen deze kosten berekend worden.
 - Als er sprake is van een meerjarige overeenkomst, waarbij bij aanvang een korting is verleend gebaseerd op de verwachte looptijd van de overeenkomst, zal er een herberekening plaatsvinden van de verleende korting en garantieduur op basis van de daadwerkelijke looptijd.

Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1 Het volledige jaarbedrag wordt per jaar aan het begin van het contractjaar in rekening gebracht. Na de volledige betaling van de contractfactuur worden de onderhoudsverplichtingen voor de opdrachtnemer van kracht. Bij tussentijdse afsluiting wordt naar rato een factuur gestuurd.
- 3.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om éénmaal per jaar de overeengekomen prijzen aan te passen op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde indexcijfer voor de "Regelingslonen per uur van de Metaal- en Elektrotechnische Industrie.
- 3.3 Bij tussentijdse correctieve werkzaamheden worden de servicekosten en onderdelen in rekening gebracht volgens de op dat moment geldende prijzen. Hierbij geldt een gereduceerd voorrijtarief alsmede uurtarief zoals vermeld in artikel 6. **Service tarieven.**
- 3.4 De uitvoering van het onderhoud is gelimiteerd tot de automatische aandrijvingen zoals omschreven in de overeenkomst. Opdrachtgever is tot geen andere werkzaamheden gehouden dan in de overeenkomst en / of deze voorwaarden staat vermeld. Derhalve is uitgesloten:
- Het uitwendig reinigen van producten anders dan de aandrijving waarop het onderhoud wordt uitgevoerd;
 - Installatiewerkzaamheden;
 - Elektrotechnische werkzaamheden 230 Volt;
 - Werkzaamheden aan randapparatuur en accessoires voor zover niet overeen gekomen;
 - Overige werkzaamheden die op verzoek van opdrachtgever worden uitgevoerd, deze zullen als meerwerk worden beschouwd.
- 3.5 De kosten met betrekking tot schades en storingen veroorzaakt door:
- Bouwkundige elementen van het complex;
 - Houten / aluminium kozijnen / deurvleugels / zijlichten / vinger inkleembeveiligingen;
 - Elektrotechnische werkzaamheden 230 Volt;
 - Schilderwerkzaamheden en / of glasschades;
 - (Elektrische) Sloten / sluitplaten / cilinders / kleefmagneten van draaideurautomaten;
 - Intercom installaties / videobewakingssystemen / toegangscontrole systemen;
 - Reparaties / toevoegingen door derden en / of demontage / montage door derden;
 - Niet door de opdrachtnemer geleverde onderdelen;
 - Vandalisme, diefstal, inbraak, onoordeelkundig gebruik en / of grove nalatigheid;
 - Blikseminslag, brand-, storm-, glas- en waterschade en andere oorzaken van buitenaf;
 - Achterstallig onderhoud voor zover dat niet aan opdrachtnemer is te wijten;
 - Andere bestanddelen van de opstal waarin de Record automaat zich bevindt;
 - Het uitvoeren van hardware en software matige upgrades naar hoger veiligheidsniveau;
 - Het herstellen en / of vervangen van plafonds / beplating;
 - Het herstellen van door derden geleverde en aangesloten randapparatuur;
- worden volgens onze dan geldende service tarieven, op basis van nacalculatie, aan de klant doorberekend.
Indien correctieve werkzaamheden naar schatting meer bedragen dan € 350,00 exclusief BTW per installatie is artikel 1.2 **De overeenkomst** van toepassing.
- 3.6 Bij een preventieve onderhoudsovereenkomst ontvangt u op de prijzen vermeld in onze prijslijst 20% korting. Deze zijn alleen van toepassing op de Record onderdelen. Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW en voorbehouden prijswijzigingen.
- 3.7 Alle in de overeenkomst genoemde prijzen zijn vast tot 3 maanden na dagtekening, doch uiterlijk tot de laatste kalenderdag van het betreffende kalenderjaar waarin de overeenkomst is opgemaakt.
- 3.8 Kosten die worden gemaakt voor het vereiste gebruik van vervoersmiddelen als schepen, veerponten, vliegtuigen en dergelijke zijn niet in deze overeenkomst meegerekend. Gemaakte kosten worden op basis van nacalculatie gefactureerd.
- 3.9 Kosten die worden gemaakt voor het vereiste gebruik van steigers / ladders / hijskranen / hoogwerkers en aanverwante hulpmiddelen zijn niet in deze overeenkomst meegerekend. Gemaakte kosten worden op basis van nacalculatie gefactureerd.

- 3.10 Betaling dient plaats te vinden in Euro, binnen dertig dagen na factuurdatum, door overschrijving van het verschuldigde bedrag op de bank- of girorekening vermeld op de factuur of op een andere door Record Automatische Deuren aan te wijzen rekening. Bij niet tijdige betaling zal door opdrachtnemer aanspraak worden gemaakt op vergoeding van de wettelijke rente met een opslag van 2% en incassokosten. Deze laatst genoemde kosten zullen conform de richtlijnen uit het rapport Voorwerk II worden berekend, met een minimum van 10% van het openstaande bedrag.
- 3.11 In deze overeenkomst is opgenomen dat opdrachtnemer de bevoegdheid heeft om door haar verricht meerwerk afzonderlijk bij opdrachtgever in rekening te brengen, zodra de hoogte van dit bedrag bekend is.
- 3.12 Onder meerwerk wordt verstaan al hetgeen opdrachtnemer in overleg, al dan niet schriftelijk vastgelegd, met opdrachtgever tijdens de uitvoering van het werk bovenop de in de overeenkomst / opdrachtbevestiging vastgelegde aantallen, soorten en werkzaamheden levert en / of aangebrengt.

Artikel 4. Aanvaarding en uitvoering van het werk

- 4.1 Bij het in onderhoud nemen van installaties, anders dan door opdrachtnemer geleverd en geïnstalleerd dient opdrachtgever een inventarislijst ter beschikking te stellen. Hierop staat vermeld:
- NAW gegevens waar de te onderhouden installatie zich bevindt;
 - Locatie van de installatie binnen het complex;
 - Merk en type aandrijving;
 - Jaartal van installatie;
 - Huidig conditieniveau.
- 4.2 Door opdrachtnemer uit te voeren inventarisaties welke noodzakelijk zijn tot het verkrijgen van de noodzakelijke gegevens om de installaties in beheer te kunnen nemen worden aangemerkt als meerwerk en separaat doorbelast. Hieronder wordt o.a. verstaan het inventariseren van de gegevens zoals vermeld onder artikel 4.1, het in kaart brengen van de actuele onderhoudsstaat, het uitvoeren van risico analyses, opbouw database, het opstellen van (voortgangs)rapportages, etc.
- 4.3 De apparatuur waarvoor een onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten, dient in goede onderhoudstoestand te verkeren en indien zulks naar het oordeel van de opdrachtnemer niet het geval is, dient de apparatuur vooraf in de vereiste staat te worden gebracht. Deze werkzaamheden vallen buiten de voorwaarden van deze onderhoudsovereenkomst.
- 4.4 Voorafgaand aan de uitvoering van het preventief onderhoud ontvangt opdrachtgever een afspraakkaart met daarop de voorgenomen uitvoerdatum van het onderhoud. Indien de voorgenomen planning voor opdrachtgever niet akkoord is verzoekt opdrachtnemer om dit uiterlijk 10 werkdagen voor uitvoering aan opdrachtnemer kenbaar te maken. Zonder tegenbericht is de planning akkoord.
- 4.5 Wanneer het voor opdrachtgever niet mogelijk is om op de geplande datum de werkzaamheden uit te laten voeren dient opdrachtgever deze minimaal 24 uur van te voren af te melden. Wanneer dit door opdrachtgever niet wordt gedaan zullen de reguliere voorrijkosten, zie artikel 6.2, in rekening worden gebracht.
- 4.6 Indien opdrachtgever op het afgesproken tijdstip niet aanwezig is waardoor de onderhoudswerkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd zal een bericht worden achtergelaten met het verzoek om binnen 48 uur contact op te nemen met opdrachtnemer voor het maken van een nieuwe afspraak. Indien opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft, zal het overeengekomen onderhoud geacht worden te zijn uitgevoerd. Mocht opdrachtgever bij een tweede gemaakte afspraak wederom niet aanwezig zijn wordt het onderhoud eveneens geacht te zijn uitgevoerd. Hierbij vervalt tevens iedere aansprakelijkheid ten aanzien van de overeenkomst jegens opdrachtnemer.
- 4.7 Per bezoek zal de monteur een checklist / servicebon opmaken van de uitgevoerde werkzaamheden. Hierin zullen ook de status met eventuele bevindingen van de monteur worden vermeld. Een kopie van de werkbbon zal na ondertekening aan de opdrachtgever worden gemaïld.
- 4.8 Opdrachtnemer zal opdrachtgever in kennis stellen van eventuele gebreken, die tijdens de uitvoering van het werk aan het licht treden en die voor reparatie in aanmerking komen, vergezeld van een kostenopgave voor het herstel ervan. Na uw goedkeuring kan de reparatie uitgevoerd worden. Indien de reparatiekosten meer bedragen dan € 350,00 exclusief BTW per installatie zullen wij u schriftelijk toestemming vragen. De reparatiekosten vallen buiten deze overeenkomst en zullen separaat doorbelast worden.
- 4.9 Ieder jaar vindt er evaluatie van de uitgevoerde werkzaamheden plaats. Indien tijdens deze evaluatie blijkt dat bepaalde installaties dusdanig servicegevoelig zijn dat dit het aantal servicemeldingen onevenredig verhoogt, dan worden deze installaties in overleg met opdrachtgever, na goedkeuring van de gedane prijsopgave, vervangen door Record installaties. Dit op zodanige wijze dat de prestatie-eis niet in gevaar komt.

- 4.10 Door middel van de landelijke gespreide service- en onderhoudsorganisatie kan opdrachtnemer korte responstijden realiseren. Responstijd is de aanrijdtijd inclusief de oplostijd welke nodig is om een defect aan een Record automaat te verhelpen.
- 4.11 Alle bij opdrachtnemer werkzame engineers zijn vakbekwaam en VCA*- gecertificeerd.
- 4.12 In geen geval zal de opdrachtnemer aansprakelijk zijn voor enige schade die is veroorzaakt doordat opdrachtgever in diens verantwoordelijkheden tekort schiet, of voor de bedrijfsschade, waaronder schade wegens gederfde winst, of besparingen, of vorderingen door derden tegen de opdrachtgever ingesteld. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor zover nodig van aanspraken door derden zoals bedoeld in dit artikel. Een en ander behoudens opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer.
- 4.13 U kunt zeven dagen per week, vierentwintig uur per dag de hulp invoeren van onze servicengineers. Spoedeisende tussentijdse correctieve werkzaamheden zullen binnen vierentwintig uur verholpen worden. Tenzij contractueel anders overeengekomen.
- 4.14 Als de deurautomaat naar ons oordeel niet voldoende toegankelijk is, zal schriftelijk aangegeven worden welke aanpassingen noodzakelijk zijn. Onze verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst zullen worden opgeschort tot het moment dat de door ons noodzakelijk geachte aanpassingen doorgevoerd zijn. De kosten voor deze aanpassingen komen nooit voor rekening van de opdrachtnemer.
- 4.15 Eventueel vooraf te verwijderen plafondplaten geschiedt op risico van de opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen dienen bouwkundig verankerde plafonddelen voor uitvoering van het werk door opdrachtgever te worden verwijderd.
- 4.16 De maximale veilige werkhoogte waarop de te onderhouden deurinstallatie zich bevindt is 3 meter. Bij installaties hoger dan 3 meter gemeten vanaf vloerniveau is de inzet van een (rol)steiger vereist. Een gekeurde (rol)steiger dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 4.17 De apparatuur waarvoor een onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten, dient in goede onderhoudstoestand te verkeren en indien zulks naar het oordeel van de opdrachtnemer niet het geval is, dient de apparatuur vooraf in de vereiste staat te worden gebracht. Deze werkzaamheden vallen buiten de voorwaarden van deze onderhoudsovereenkomst.
- 4.18 Het werk zal worden uitgevoerd met inachtneming van alle ter zake geldende overheidsvoorschriften en plaatselijke verordeningen voor zover bij opdrachtnemer bekend. Indien voor de uitvoering van het werk vergunningen nodig zijn van de (de)centrale overheden, zal opdrachtgever voor aanvang van de werkzaamheden zorgen voor het verkrijgen van de noodzakelijke vergunningen. Deze vergunningen dienen voor aanvang van de werkzaamheden te worden vertrekt in kopie.
- 4.19 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de eigenaar c.q. gebruiker(s) tijdens de uitvoering van het werk niet meer hinder ondervindt dan uit de normale gang van de werkzaamheden voortvloeit. Indien noodzakelijk maakt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever tijdig een afspraak over het tijdstip van uitvoering. Dit alleen op de werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 tot 18.00 uur.
- 4.20 Opdrachtnemer zal opdrachtgever tevens melden welke vervangingen in de nabije toekomst nodig zijn om een ongestoorde werking van de te onderhouden objecten te waarborgen.

Artikel 5. Garantie

- 5.1 De garantie op vervangen Record onderdelen bedraagt **één (1) jaar** na vervangingsdatum, en zes maanden op refurbished parts. De garantie op niet Record onderdelen is maximaal één jaar na vervangingsdatum, doch nooit langer dan de garantie welke wordt verleend door de producent / importeur van het betreffende originele onderdeel.
- 5.2 Nieuw geïnstalleerde Record deurinstallaties cq. deurautomaten zullen automatisch worden opgenomen in deze onderhoudsovereenkomst. Hiervan ontvangt u altijd een opdrachtbevestiging. Tevens wordt dan uw garantie automatisch verlengd met een jaar tot **drie (3) jaar**.
- 5.3 Eventueel verlengde garantieperiodes in verband met meerjarige overeenkomsten zijn alleen van toepassing bij nieuw geleverde Record deurinstallaties cq. deurautomaten, mits deze direct na oplevering deel uitmaken van de overeenkomst.

Artikel 6. Service tarieven

- 6.1 De volgende tarieven hebben betrekking op correctieve werkzaamheden. Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW en voorbehouden prijswijzigingen.
- 6.2 Gereduceerde service tarieven automatische schuifdeuren en draaideuren (relatie mét onderhoudsovereenkomst). Zie artikel 2.12 van deze overeenkomst.
- 6.3 Genoemde service tarieven in artikel 2.12 gelden alléén voor schuifdeurinstallaties en draaideurinstallaties (deurdrangers). Indien er correctieve werkzaamheden uitgevoerd moeten worden aan overige deurinstallaties (tourniquets, overheaddeuren e.d.), dan worden de service tarieven gehanteerd van onze partners aan wie deze correctieve werkzaamheden worden uitbesteed. Op deze tarieven rekenen wij 15% handelingskosten tot een herstelbedrag van € 500,00 en 10% bij een herstelbedrag hoger dan € 500,00.
- 6.4 Bovenstaande service tarieven gelden uitsluitend voor locaties in Nederland. Uitzonderd locaties op de eilandengroep. Meerkosten betreffende ferrykosten en extra reistijd worden achteraf aan u doorberekend.
- 6.5 Voor verbruikte onderdelen waarvan de (gecombineerde) totale waarde minder dan € 100,00 exclusief BTW bedraagt wordt een ordertoeslag van € 15,00 exclusief BTW in rekening gebracht.

Artikel 7. Privacy en elektronische communicatiemiddelen

- 7.1 Door ondertekening, accepteert u dat uw gegevens worden opgeslagen in een geautomatiseerd bestand. De door u Verstrekte gegevens zullen alleen door opdrachtnemer en niet door andere partijen worden gebruikt. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verstrekken aan derden, behoudens wanneer dat verplicht is op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak, of in verband met de uitvoering van deze overeenkomst.
- 7.2 In het geval communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever geschiedt met behulp van elektronische middelen zoals e-mail en andere vormen van dataverkeer, dan zullen beide partijen zorg dragen voor standaard virusprotectie. Geen van beide partijen is jegens de andere partij aansprakelijk voor eventuele schade die het gevolg is van virussen en / of andere onregelmatigheden in de elektronische communicatie en voor niet, of beschadigd ontvangen berichten.