

Specifieke service- en onderhoudsvoorwaarden FAAC BENELUX NV

De klant hierna te noemen "de opdrachtgever" en FAAC BENELUX NV, hierna te noemen "de opdrachtnemer", komen overeen:

1. De overeenkomst

- 1.1. Deze overeenkomst regelt de service en het preventief onderhoud van de automatische installaties die in de overeenkomst beschreven staan.
- 1.2. Als derden (zoals andere leveranciers) niet meewerken aan de levering van onderdelen voor installaties die niet door de opdrachtnemer zijn geplaatst, zoeken we in overleg met de opdrachtgever naar een werkbare oplossing.
- 1.3. De overeenkomst is pas officieel geldig zodra beide partijen deze hebben ondertekend.
- 1.4. Als een installatie uit het contract wordt vervangen, wordt dit automatisch aangepast. De oude installatie vervalt en de nieuwe installatie wordt automatisch in de lopende onderhoudsovereenkomst opgenomen.
- 1.5. De eigen voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij de opdrachtnemer dit uitdrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd.
- 1.6. Wijzigingen of aanvullingen op dit contract zijn alleen geldig als ze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd.

2. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 2.1. Het contractjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.
- 2.2. Bij een afwijkend boekjaar moeten de start- en einddatum apart vermeld worden, maar de regels voor opzegging (artikel 2.3) blijven hetzelfde.
- 2.3. De overeenkomst duurt minimaal één jaar en wordt daarna telkens stilzwijgend met een jaar verlengd. Opzeggen kan alleen schriftelijk en per aangetekende brief, uiterlijk drie maanden voor het einde van het contractjaar.
- 2.4. Bij verkoop van het gebouw of stopzetting van de bedrijfsactiviteiten mag de opdrachtgever het contract schriftelijk opzeggen tegen de 1e van de volgende maand.

3. Prijs en betaling

- 3.1. Het volledige jaarbedrag wordt aan het begin van het contractjaar gefactureerd. De onderhoudsplicht van de opdrachtnemer start pas zodra deze factuur volledig is betaald. Bij een tussentijdse start wordt een factuur naar rato (pro rata) gestuurd.
- 3.2. De opdrachtnemer mag de prijzen jaarlijks op 1 januari indexeren op basis van de Agoria Digital Index – referteloonkost PC200, raadpleegbaar via <https://www.agoria.be/system/files/general/digital-index-referteloonkost.xlsx>. De nieuwe prijs wordt cumulatief berekend op basis van de prijs van het voorgaande jaar volgens deze formule:

$$P1 = P0 \times [0,2 + (0,8 \times S1/S0)]$$

Waarbij:

- P1: de nieuwe prijs.
- P0: de prijs van het onmiddellijk voorafgaande jaar.
- S1: de Agoria Digital Index PC200 op 1 januari van het nieuwe jaar.
- S0: de Agoria Digital Index PC200 op 1 januari van het voorgaande jaar.

De opdrachtnemer mag hiervan afwijken als daar een gegronde reden voor is.

- 3.3. Prijzen blijven vast tot 3 maanden na de offertedatum, maar nooit langer dan tot het einde van het lopende kalenderjaar.
- 3.4. Voor preventief onderhoud buiten de standaarduren (zie 7.1) gelden toeslagen:
 - Werkdagen tussen 17:00 en 22:00: +50%
 - Zaterdag tussen 08:00 en 18:00: +50%
 - Alle overige uren (nacht, zon- en feestdagen): +100%
- 3.5. Extra kosten zoals parkeren, tol, ferry, extra reistijd, wachttijd, veiligheidsinstructies of milieuzones worden achteraf doorgerekend, mits ze vooraf zijn goedgekeurd en de kosten worden verantwoord.
- 3.6. Kosten voor het gebruik van steigers, ladders, hijsmiddelen of hoogwerkers zijn niet inbegrepen.
- 3.7. Betaling gebeurt in Euro binnen 30 dagen na factuurdatum. Bij laattijdige betaling geldt automatisch en zonder ingebrekestelling een interest van 1% per maand. Na een ingebrekestelling kan de opdrachtnemer de werken schorsen en wordt het bedrag verhoogd met een schadevergoeding van 10% (minimaal € 40,00).
- 3.8. Meerwerk zal apart in rekening worden gebracht zodra het bedrag bekend is.
- 3.9. Onder meerwerk valt alles wat extra wordt geleverd of uitgevoerd boven op de afspraken in de oorspronkelijke opdrachtbevestiging.
- 3.10. Alle prijzen zijn exclusief BTW.

4. 24/7 service - Service level Agreement (SLA) en Interventietijden

4.1. Classificatie van storingen en verzoeken

- Om een efficiënte service te garanderen, worden meldingen onderverdeeld in vier categorieën. De opdrachtnemer bepaalt op basis van de melding van de opdrachtgever de definitieve prioriteit.

4.2. Prioriteit 1 – **Kritieke interventie** (Responstijd: binnen 24 uur voor basis+ of basis++ / 72 uur voor basis contracten)

Er is sprake van een kritieke storing wanneer:

- De installatie volledig geblokkeerd is en niet meer bedienbaar is;
- De installatie een direct veiligheidsrisico vormt voor personen;
- De installatie de enige toegang tot het gebouw vormt en toegang onmogelijk is;
- De installatie niet kan worden afgesloten of vergrendeld, terwijl zij de enige toegang tot het gebouw vormt, waardoor de beveiliging van het gebouw niet kan worden gegarandeerd.

De opdrachtnemer garandeert bij een Prioriteit 1-melding een interventie ter plaatse binnen maximaal 24 uur na de melding (bijvoorbeeld: melding om 08:00 uur betekent uiterlijk aanwezigheid ter plaatse om 08:00 uur de volgende dag).

4.3. Prioriteit 2 – **Urgente interventie** (Responstijd: binnen 72 uur/3 werkdagen)

Er is sprake van een urgente interventie wanneer:

- De installatie een defect vertoont dat de normale werking belemmert, maar waarbij de installatie nog gedeeltelijk functioneel is;
- Er een alternatieve toegang tot het gebouw beschikbaar is;
- De storing geen onmiddellijk veiligheidsrisico vormt.

De opdrachtnemer garandeert bij een Prioriteit 2-melding een interventie ter plaatse binnen maximaal 72 uur na de melding.

4.4. Prioriteit 3 – **Standaard interventie** (Responstijd: binnen 5 werkdagen of in overleg)

Er is sprake van een standaard storing wanneer:

- De installatie een niet-kritiek defect vertoont dat de primaire functie niet verhindert;
- De herstelling afhankelijk is van de beschikbaarheid van specifieke onderdelen.
- De uitvoering gebeurt steeds in samenspraak en op basis van beschikbaarheid van onderdelen en techniekers.

De opdrachtnemer garandeert bij een Prioriteit 3-melding een interventie ter plaatse binnen de 5 werkdagen of in samenspraak met de opdrachtnemer (na schriftelijke bevestiging)

4.5. Prioriteit 4 – **Aanpassing op verzoek** (Responstijd: binnen 5 werkdagen of in overleg)

Dit betreft verzoeken die tot doel hebben het comfort of de esthetiek te verhogen, zonder dat er sprake is van een defect.

Denk hierbij aan het aanpassen van parameters (openhoudtijden, snelheden), esthetische aanpassingen of bijkomende bedieningselementen. De uitvoering vindt plaats binnen 5 werkdagen, tenzij de beschikbaarheid van onderdelen een langere termijn vereist.

4.6. Aard van de interventie en beperkingen

- **Garantie op aanwezigheid:** De responstijd garandeert dat de opdrachtnemer binnen de gestelde termijn ter plaatse is. Dit betreft een inspanningsverbintenis om de installatie veilig te stellen of functioneel te maken.
- **Uitsluitingen onmiddellijke herstelling:** De opdrachtgever erkent dat bepaalde herstellingen niet onmiddellijk uitvoerbaar zijn. Volgende zaken vallen expliciet buiten de onmiddellijke herstelgarantie: vervanging van glas, herstel van beschadigde profielen of structurele bouwkundige aanpassingen.
- **Onderdelen:** De garantie op herstel tijdens de interventie beperkt zich tot de FAAC aandrijving en de bijbehorende onderdelen.

5. Bijkomende voordelen

- 5.1. Tijdens het contract krijgt u korting op de brutoprijzen van alle onderdelen (afhankelijk van uw pakket).

6. Servicetarieven

- 6.1. Interventies/herstellingen worden aangerekend volgens de geldende tarieven (op aanvraag beschikbaar).
- 6.2. Er wordt gerekend per startblok van 30 minuten, daarna per 15 minuten.

7. Aanvaarding van het onderhoud

- 7.1. Het onderhoud is beperkt tot de installaties in het contract. Uitgesloten zijn: uitwendige reiniging (behalve de aandrijving), installatiewerken, elektriciteitswerken (230V), en werken aan niet-overeengekomen accessoires. Dit wordt als meerwerk gezien.
- 7.2. Voor installaties die niet door de opdrachtnemer zijn geplaatst, moet de opdrachtgever een inventarislijst bezorgen (locatie, merk, type, bouwjaar en huidige staat).
- 7.3. Als de opdrachtnemer deze inventaris zelf moet opmaken, wordt dit als meerwerk gefactureerd.
- 7.4. Bij de start wordt een nulmeting gedaan voor installaties die niet door de opdrachtnemer zijn geplaatst. Dit telt als het eerste preventieve onderhoud.
- 7.5. Installaties moeten in goede staat verkeren. Is dat niet zo, dan moeten ze eerst op kosten van de opdrachtgever hersteld worden voordat het onderhoudscontract start.
- 7.6. Als een installatie niet goed toegankelijk is, worden de verplichtingen opgeschort tot de opdrachtgever de nodige aanpassingen heeft gedaan.
- 7.7. Het verwijderen van plafondplaten gebeurt op risico van de opdrachtgever.
- 7.8. De maximale veilige werkhoogte is 3 meter. Daarboven moet de opdrachtgever een gekeurde steiger/schaarlift voorzien.
- 7.9. De opdrachtgever zorgt voor de nodige vergunningen en bezorgt hiervan een kopie vóór de start van de werken.

8. Planning

- 8.1. De opdrachtnemer stelt de planning minstens twee weken vooraf voor. De werken starten pas na uw goedkeuring.
- 8.2. Annuleren moet minstens 24 uur op voorhand. Gebeurt dit niet, dan worden de kosten toch aangerekend.
- 8.3. Als u niet aanwezig bent op de afspraak waardoor de onderhoudswerkzaamheden niet kunnen uitgevoerd worden, krijgt u een bericht om binnen 48 uur een nieuwe afspraak te maken. Reageert u niet, of bent u bij de tweede afspraak weer niet aanwezig, dan wordt het onderhoud als uitgevoerd beschouwd en vervalt de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

9. Uitvoering van het onderhoud

- 9.1. Onderhoud gebeurt op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 volgens een checklist. Dit omvat controle, afstelling, smering en reiniging volgens de geldende Belgische en Europese normen (o.a. NBN-EN 16005 en 13241).
- 9.2. Als herstellkosten boven de € 500,00 per installatie uitkomen, wordt er eerst een prijsopgave gestuurd en is uw schriftelijke toestemming nodig.
- 9.3. Als een installatie niet meer rendabel te herstellen is (ouder dan 10 jaar, herstel > € 1.500, of > 1 miljoen cycli), krijgt u een vrijblijvend voorstel voor vervanging.

10. Na het onderhoud

- 10.1. Na elk onderhoud ontvangt u een digitale kopie van het interventieverslag met de bevindingen.
- 10.2. Gebreken worden gemeld met een kostenopgave. Herstellingen vallen buiten het onderhoudscontract en worden apart gefactureerd.
- 10.3. De opdrachtnemer adviseert u over toekomstige vervangingen om pannes te voorkomen.

11. Garantie

- 11.1. Garantie op nieuwe FAAC-onderdelen: 1 jaar. Op gereviseerde onderdelen: 6 maanden. Voor niet-FAAC onderdelen geldt de garantie van de fabrikant (max. 1 jaar).
- 11.2. Nieuwe FAAC-installaties worden automatisch in het contract opgenomen. De garantie wordt dan verlengd naar 3 jaar.
- 11.3. Verlengde garantie bij meerjarige contracten geldt alleen voor nieuwe FAAC-toestellen die direct vanaf de start in het contract zitten.

12. Datagebruik

- 12.1. De opdrachtnemer mag gebruiksgegevens van de installatie uitlezen voor analyse en optimalisatie. De opdrachtgever geeft hiervoor een onherroepelijk gebruiksrecht aan de opdrachtnemer en aanverwante partners.

13. Geschillen

- 13.1. Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing. Bij geschillen is uitsluitend de rechtbank van Brugge bevoegd.