

Zakelijke algemene voorwaarden servicecontract

Inleiding

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant een servicecontract (Contractofferte) met Nilfisk heeft ondertekend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen de Partijen.

Definities

Tenzij de context anders vereist, hebben begrippen en uitdrukkingen met hoofdletters die in deze Overeenkomst worden gebruikt de betekenis die hieronder wordt uiteengezet of de betekenis die er anders in deze Overeenkomst aan wordt toegekend. Indien termen met een hoofdletter niet worden uitgelegd of gedefinieerd, moeten ze worden geïnterpreteerd in overeenstemming met hun algemene betekenis, zoals de context dat vereist.

Overeenkomst betekent deze Servicecontractvoorwaarden
Bijlage betekent de toepasselijke bijlage bij deze Overeenkomst met vermelding van lokale voorwaarden, tarieven enz.

Contractofferte betekent de door de Klant ondertekende Servicecontractofferte

Klant betekent de ontvanger van de Diensten krachtens deze Overeenkomst.

Wet betekent elk toepasselijk recht met betrekking tot deze Overeenkomst dat van tijd tot tijd wordt gewijzigd

Machine de in de Contractofferte vermelde machine die onder deze Overeenkomst valt

Nilfisk betekent Nilfisk A/S of de lokale entiteit binnen de Nilfisk Group zoals vermeld in de Contractofferte

Diensten de diensten die door Nilfisk worden uitgevoerd zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van deze Overeenkomst

Servicecontractkosten de kosten die de klant moet betalen voor de Diensten die Nilfisk levert, zoals nader gespecificeerd in de Contractofferte
Servicebezoek een bezoek van een Nilfisk-monteur zoals gespecificeerd in hoofdstuk 1 en/of 2 van deze Overeenkomst, naargelang het geval

1. Onderhoudsservice

1.1. Onderhoudsservice wordt gedefinieerd als de reguliere geplande bezoeken van Nilfisk. Het jaarlijkse aantal bezoeken wordt overeengekomen in de Contractofferte op basis van de verwachte niveaus van machinegebruik en gebruiksomgeving of overeengekomen via de digitale dynamische bewakingsoplossing, indien beschikbaar.

1.2. Voorafgaand aan een Onderhoudsbezoek neemt Nilfisk contact op met de Klant om het bezoek te plannen.

1.3. Nilfisk controleert de machine (s) technisch en smeert ze indien nodig. Bezoeken worden afgesloten met een functionele test en eventuele tests en controles die vereist zijn door de lokale wetgeving worden ook uitgevoerd.

1.4. Alle activiteiten die worden uitgevoerd tijdens een Onderhoudsbezoek dat buiten de normale onderhoudsservice valt, zoals van tijd tot tijd gedefinieerd door Nilfisk (meer informatie over wat er voor elke machine is inbegrepen, kan op verzoek worden verstrekt) en buiten het beleid "goed gebruik" zoals gedefinieerd in paragraaf 3.2, worden in rekening gebracht, op voorwaarde dat de Contractofferte geen betrekking heeft op de uitgevoerde activiteiten en/of gebruikte componenten.

1.5. Reparatie en vervanging van onderdelen tijdens Onderhoudsbezoeken worden uitgevoerd naar eigen goeddunken van de Nilfisk-monteur.

2. Reparatieservice

2.1. Reparatieservice wordt gedefinieerd als bezoeken als gevolg van een storing of andere problemen met de Machine, waarbij de Klant Nilfisk belt met een melding van een dergelijke storing en/of probleem, en waarbij Nilfisk een bezoek plant om het probleem op te lossen.

2.2. Nilfisk zal de storingsmeldingen afhandelen volgens de lokaal beloofde responstijden voor het geselecteerde contracttype, zoals vermeld in de Contractofferte.

2.3. Responstijd wordt gedefinieerd als de maximale tijd vanaf het moment dat een storingsmelding bij Nilfisk is geregistreerd, totdat de Nilfisk-monteur ter plaatse is om de storing op te lossen. De responstijd is vermeld in de Bijlage. Weekenden of lokale feestdagen vallen niet onder de responstijden. De gespecificeerde responstijden zijn mogelijk niet van toepassing als de apparatuur zich in afgelegen of moeilijk bereikbare gebieden bevindt, bv. eilanden zonder brugaansluiting of iets vergelijkbaars.

2.4. Reparatie en vervanging van onderdelen tijdens Servicebezoeken worden naar eigen goeddunken van de Nilfisk-monteur uitgevoerd.

3. Specificaties Servicedekking

3.1. Service- en componentdekking zijn afhankelijk van het geselecteerde contracttype en de geselecteerde opties, zoals gedefinieerd in de Contractofferte.

3.2. De dekking zoals uiteengezet in de Contractofferte is onderhevig aan een beleid op basis van "goed gebruik", wat betekent dat als Nilfisk potentieel overmatig gebruik van een of meer Machines uit de Contractofferte opmerkt, zal er in samenwerking met de klant naar de hoofdoorzaak worden gezocht. Als deze onverhoopt niet kan worden opgelost, behoudt Nilfisk zich het recht voor om de Contractofferte te beëindigen of te wijzigen en/of extra kosten in rekening te brengen voor dergelijk overmatig gebruik. "Overmatig gebruik" verwijst naar gebruik dat hoger is dan vermeld in de Contractofferte, buitensporige kosten, of als de omgeving waarin de Machine wordt gebruikt een zware omgeving is (bv. met veel stof, extreme temperaturen als in koelruimtes, of schurende oppervlakken als antislipvloeren en dergelijke).

3.3. Nilfisk levert onderdelen en materialen om de Servicebezoeken uit te voeren, maar garandeert niet dat deze beschikbaar zijn. Componenten en materialen die niet in de Contractofferte zijn opgenomen, worden gefactureerd. Contractdekking voor componenten of kortingen voor componenten die in de Contractofferte worden aangeboden, zijn alleen van toepassing tijdens de Servicebezoeken, dus niet via andere kanalen.

3.4. Categorisering van onderdelen wordt als volgt gedefinieerd:

3.4.1. Reserveonderdelen zijn integrale onderdelen van de Machine, zoals motoren, kleppen, pompen, besturingskaarten en handgrepen.

3.4.2. Accu's en laders worden gedefinieerd als de accu's en externe laders die bij de aankoop van de Machines worden geleverd.

3.4.3. Verbruiksartikelen zijn onderdelen die regelmatig moeten worden vervangen of bijgevoerd als gevolg van normale slijtage, zoals slangen, kabels en olie; onderdelen met direct contact met de vloer, zoals borstels, zuigstrips en zijschermen.

3.4.4. Pads, chemicaliën, reinigingsmiddelen en stofzakken zijn bij geen enkel contracttype inbegrepen.

3.5. Vervanging van onderdelen zonder kosten omvat uitsluitend de versie van de onderdelen die al op de Machine zijn geïnstalleerd. Extra en/of nieuwe onderdelen of opgewaardeerde versies van de onderdelen worden afzonderlijk in rekening gebracht.

3.6. De garantie voor de in de Contractofferte vermelde Machines wordt met één jaar verlengd, mits de Machines nieuw zijn, dat wil zeggen dat de Contractofferte wordt gesloten binnen dertig (30) dagen na de leveringsdatum van de Machine.

3.7. Er worden extra kosten in rekening gebracht voor werkzaamheden die door de Nilfisk-monteur worden uitgevoerd in verband met botsingen of opzettelijke schade, verkeerd gebruik, misbruik, onjuist of onvoldoende dagelijks onderhoud van de Machine waarvoor de Klant verantwoordelijk is.

3.8. Hoewel Nilfisk ernaar streeft om voor alle bezoeken op de vermelde locatie dezelfde Nilfisk-monteur te sturen, kan het door operationele omstandigheden in sommige gevallen voorkomen dat Nilfisk een andere Nilfisk-monteur stuurt.

3.9. Nilfisk kan geen "first time fix" garanderen tijdens onderhoud bij een Servicebezoek.

3.10. Details voor klanten met Premium-dekking:

3.10.1. Dekking van accu's en laders vereist correct onderhoud door de Klant, bijvullen en laadcyclus volgens de instructies in de gebruikershandleiding voor de Machine. Nilfisk behoudt zich het recht voor om indien nodig een externe accuspecialist te raadplegen om beschadigde accu's te controleren.

3.10.2. Verbruiksartikelen zijn beperkt tot een jaarlijks aantal pakketten dat gelijk is aan het aantal overeengekomen jaarlijkse Onderhoudsbezoeken. De benodigde Verbruiksartikelen worden geleverd/vervangen bij elk onderhoudsbezoek.

3.10.3. Weekend- en lokale feestdagdekking is niet in alle regio's beschikbaar en is afhankelijk van de lokale beschikbaarheid van Nilfisk-monteurs per geval. Beschikbaarheid kan niet worden gegarandeerd. Weekend- en lokale feestdagdekking is niet inbegrepen in de Contractofferte, maar is uitsluitend een optie bij Premium-dekking en wordt per geval in rekening gebracht tegen lokaal vastgestelde tarieven als verder beschreven in de Bijlage.

4. Verplichtingen van de Klant – Servicebezoeken

4.1. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat Nilfisk op het overeengekomen tijdstip toegang heeft tot de Machine voor geplande Servicebezoeken tijdens de normale werktijden van Nilfisk (als vermeld op de lokale website van Nilfisk), of anderszins op individueel overeengekomen tijden buiten normale werktijden.

4.2. Nilfisk brengt de Klant extra arbeids- of voorrijkosten in rekening die worden gemaakt in het geval dat de Machine niet toegankelijk is op de overeengekomen locatie, datum en tijd.

4.3. Tijdens Servicebezoeken moet de Klant ervoor zorgen dat de Diensten op een veilige locatie kunnen worden uitgevoerd.

4.4. De Klant heeft de verantwoordelijkheid Nilfisk te informeren over de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen of omstandigheden ter plaatse en het verstrekken van de noodzakelijke informatie aan de Nilfisk-monteur met betrekking tot veiligheidsmaatregelen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen en -items aan de Nilfisk-monteur aan te bieden en alle kosten in verband hiermee te betalen.

4.5. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van Nilfisk over wijzigingen in de locatie van een van de Machines in de Contractofferte. Kortingen op basis van de Machinelocaties worden dienovereenkomstig gewijzigd.

5. Verplichtingen van de Klant – Gebruik en dagelijks onderhoud

5.1. De klant is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dagelijks en wekelijks onderhoud en controles van de Machine, inclusief bijvullen van oliën, smeermiddelen, koelmiddelen en vloeistoffen als beschreven in de gebruikershandleiding van de Machine.

5.2. De Klant voert dagelijkse en periodieke controles en bijvullen van accu's uit met inachtneming van de laadcyclus van de accu's als gedefinieerd in de gebruikershandleiding van de Machine.

5.3. De Klant gebruikt materialen als olie, smeermiddel, water, reinigingsmiddel enz. die in overeenstemming zijn met de normen in de gebruikershandleiding van de Machine.

5.4. De Klant mag geen wijzigingen of aanpassingen aan de apparatuur uitvoeren of derden toestaan onderhoud of reparaties uit te voeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nilfisk. Nilfisk is niet verplicht om Diensten uit te voeren onder deze Overeenkomst en/of dekking onder enige garantie zonder het verstrekken van deze toestemming.

5.5. De Klant heeft de verantwoordelijkheid Nilfisk onmiddellijk op de hoogte te stellen als de Klant abnormale werking van de Machine opmerkt, evenals in het geval van lekkage, abnormale slijtage of geluiden, bij wijzigingen in de gebruiksomstandigheden als vermeld in de onderhoudshandleiding van de Machine en gebruiksniveaus zoals vermeld in de Contractofferte, en dergelijke.

6. Prijzen en betalingstermijnen

6.1. Servicecontractkosten plus actuele BTW zijn vooraf verschuldigd. Nilfisk heeft het recht om al zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst en de Contractofferte op te schorten als de Klant de betalingsverplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst jegens Nilfisk niet nakomt.

6.2. Diensten en onderdelen die niet onder de Servicecontractkosten vallen, worden apart door Nilfisk in rekening gebracht. Onderdelen geleverd door Nilfisk blijven eigendom van Nilfisk totdat de betreffende factuur volledig door de Klant is betaald.

6.3. Nilfisk past jaarlijks de Servicecontractkosten en de prijzen voor de onderdelen als vermeld in de Contractofferte aan in overeenstemming met de relevante lokale retailprijsindex.

6.4. Betalingsvoorwaarden en betaling van eventuele rente in geval van te late betaling van facturen worden vermeld in de Bijlage.

6.5. Alle facturen worden vermeld in de lokale valuta en alle betalingen worden gedaan in de lokale valuta als verder beschreven in de Bijlage.

7. Aansprakelijkheidsbeperkingen

7.1. Nilfisk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van, maar niet beperkt tot:

7.1.1. Niet-naleving door de Klant van de verplichtingen zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 van deze Overeenkomst;

7.1.2. Bediening van de Machine die niet voldoet aan de veiligheidsregels als vermeld in de gebruikershandleiding van de Machine en/of in geval van ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de Machine;

7.1.3. Incidenten door opzettelijke of onopzettelijke schade, zoals sabotage, brand, botsing, onjuiste opslag, evenals schade veroorzaakt door grove nalatigheid, verkeerd gebruik, verkeerd gebruik, kwaadwillige handelingen of abnormale slijtage;

7.1.4. Reparaties of mechanische ingrepen die niet door Nilfisk zijn uitgevoerd, of het gebruik van onderdelen die niet door Nilfisk zijn geleverd; en

7.1.5. Niet-naleving door de Klant van de Wetten, reglementaire bepalingen enz. die van toepassing zijn op de Machine.

7.2. De totale aansprakelijkheid van Nilfisk voortvloeiend uit of verband houdend met deze Overeenkomst, hetzij contractueel, hetzij uit onrechtmatige daad, zal nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de gemiddelde maandelijkse betalingen door de Klant uit hoofde van deze Overeenkomst (exclusief BTW, belastingen en heffingen) maal 12, met dien verstande dat deze aansprakelijkheidsbeperking niet van toepassing is op schade of verlies veroorzaakt door Nilfisk, zijn Machines en/of Diensten volgens de toepasselijke, dwingend recht.

7.3. In geval van een garantieclaim op onderdelen en materiaal is de aansprakelijkheid van Nilfisk beperkt tot de kosten voor het repareren of vervangen van het defecte onderdeel en materiaal. Arbeid die wordt verricht buiten het verhelpen van het betreffende garantieprobleem vallen niet onder de garantie.

7.4. Nilfisk is als gevolg van deze Overeenkomst niet aansprakelijk jegens de Klant voor speciale, indirecte, incidentele, strafrechtelijke of gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van toekomstige inkomsten of winst, waardevermindering van de Klant of een veelvoud daarvan en vermindering of verlies van bedrijfsreputatie of -mogelijkheid of een veelvoud daarvan, of schade als gevolg van wijzigingen in of interpretaties van een Wet.

7.5. Nilfisk is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig uitvoeren van deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, als gevolg van brand, overmacht, staking, lockout, werkonderbreking, gebrek aan grondstoffen, voorraaden of onderdelen, revisie, vertragingen van vervoerders, embargo, overheidsbesluit of -richtlijn, burgerlijke onlusten of verstoring, rellen, cyberaanvallen, pandemieën of enige andere reden buiten de redelijke commerciële controle van een Partij.

8. Looptijd en beëindiging

8.1. Deze Overeenkomst vangt aan op de datum vermeld in de Contractofferte en loopt voor een periode van één kalenderjaar. Deze Overeenkomst en de Contractofferte worden jaarlijks met één kalenderjaar verlengd. "Pro"-contracten als gedefinieerd in de Contractofferte hebben een onbepaalde duur, tenzij ze worden beëindigd in overeenstemming met deze Overeenkomst. "Plus" - en "Premium" -contracten als gedefinieerd in de Contractofferte lopen maximaal vijf (5) jaar, tenzij anders vermeld in de Contractofferte, en worden daarna omgezet in "Pro"-contracten, tenzij ze worden beëindigd in overeenstemming met deze Overeenkomst.

8.2. Indien de Partijen een jaarfacturatie zijn overeengekomen, kan elk der Partijen deze Overeenkomst en/of de Contractofferte schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Indien de Partijen een driemaandelijke of maandelijkse facturatie zijn overeengekomen kan elk van de Partijen deze Overeenkomst en de Contractofferte schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. De Contractofferte kan worden beëindigd voor een of meer Machines als vermeld in de Contractofferte met inachtneming van de bovengenoemde opzegtermijn. Om twijfel te voorkomen, zal Nilfisk de Klant terugbetalen voor vooraf betaalde bezoeken die nog niet zijn uitgevoerd in het geval van een beëindiging door Nilfisk.

8.3. Deze Overeenkomst kan door Nilfisk zonder kennisgeving worden beëindigd in het geval dat de Klant failliet gaat, een dwangbevel tegen hem ontvangt, een overeenkomst sluit met zijn crediteuren, een vergelijkbare actie onderneemt of ondergaat als gevolg van schulden, evenals in het geval van een overdracht en/of fusie van de activiteiten, aandelen of vergelijkbare acties van de Klant, of in het geval dat de Klant overlijdt.

8.4. Deze Overeenkomst kan door elk der Partijen worden beëindigd indien de andere Partij een wezenlijke inbreuk pleegt op een van haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst en deze inbreuk niet herstelt binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van de inbreuk.

8.5. Deze Overeenkomst en de Contractofferte kunnen door Nilfisk gemakshalve worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

9. Geldend recht en rechtsgebied

9.1. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, wordt het toepasselijke recht en rechtsgebied met betrekking tot elk geschil tussen de partijen dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst nader gespecificeerd in de Bijlage.

De lokaal vastgelegde tarieven als vermeld in paragraaf 3.10.3 van de Overeenkomst zijn:

Arbeidsloon € 89.5 per half uur / Voorrijkosten € 114 per bezoek

6. Prijzen en betalingstermijnen

Betalingen volgens de Overeenkomst dienen dertig (30) dagen na de factuurdatum van Nilfisk te zijn voldaan en elke te late betaling kan worden onderworpen aan de betaling van een rente van 1,5% per begonnen maand vertraging.

Volgens paragraaf 6.5 van de Overeenkomst moeten alle facturen in lokale valuta worden vermeld en moeten alle facturen worden betaald in euro's.

9. Geldend recht en rechtsgebied

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, wordt deze Overeenkomst beheerst door de wetten van Nederland, zonder rekening te houden met de tegenstrijdigheden tussen wetten, regels, bepalingen of statuten van een rechtsgebied. Elk geschil tussen de partijen dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst wordt voorgelegd aan de exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbank van eerste aanleg in Nederland te Almere.

Bijlage bij Zakelijke algemene voorwaarden servicecontract

Contactgegevens voor service- of reparatieondersteuning

Online formulier: www.nilfisk.com/nl

E-mail: service.nl@nilfisk.com

Telefoon: 036 5460700

2. Reparatieservice

De relevante Responstijd uit hoofde van paragraaf 2.3 van de Overeenkomst is:

Maandag t/m vrijdag – 08.30 – 16.45

3. Specificaties Servicedekking