

Algemene Servicevoorwaarden

Inhoud

A.	<i>Inleidende bepalingen</i>	4
1.	Begripsbepalingen	4
1.1.	Endress+Hauser	4
1.2.	Opdrachtgever	4
1.3.	Service	4
1.4.	Product	4
1.4.1.	Instrumentatie	4
1.4.2.	Software	4
1.4.3.	Oplossingen	4
1.5.	Opleiding	4
1.6.	Cursist	4
1.7.	Service-overeenkomst	5
1.8.	Servicevoorwaarden	5
2.	Toepasselijkheid Servicevoorwaarden	5
2.1.	Rangorde	5
2.2.	Eenmalige opdrachten / vervolgoopdrachten / duurovereenkomsten	5
2.3.	Terzijdestelling specifieke bepalingen boek 7 BW	5
2.4.	Wijzigingen Servicevoorwaarden	5
3.	Totstandkoming Service-overeenkomst	5
3.1.	Schriftelijkheidsvereiste	5
3.2.	Zekerheidstelling opdrachten > € 10.000	5
4.	Einde Service-overeenkomst	6
4.1.	Eenmalige opdracht	6
4.2.	Duurovereenkomst (looptijd en einde van de overeenkomst)	6
4.3.	Eindigen verplichtingen bij onmogelijkheid nakoming	6
4.4.	(Dreigende) insolventie	6
5.	Betalingscondities	6
5.1.	Vooruitbetaling	6
5.2.	Nacalculatie	6
5.3.	Betaaltermijn en incassokosten	6
B.	<i>Kosten</i>	7
6.	Kosten (voor zover niet anders overeengekomen)	7

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

6.1.	Tarieven en toeslagen	7
6.2.	Reis- en verblijfkosten.....	7
6.3.	Diagnosekosten (werkplaats)	7
6.4.	Diagnosebezoek on site	8
6.5.	Afvoerkosten (werkplaats)	8
6.6.	Materiaalkosten	8
6.7.	Transportkosten	8
6.8.	Koerierskosten.....	8
6.9.	Kosten derden	8
6.10.	Overige kosten (doorbelasten wachttijd, veiligheidsinstructie, vertraging etc.).....	8
6.11.	Annuleringskosten	9
6.11.1.	Eenmalige servicebezoeken.....	9
6.11.2.	Contractuele servicebezoeken.....	9
6.11.3.	Opleidingen.....	9
6.11.4.	Annuleringskosten bij ontbreken kostenbegroting.....	10
7.	Meerwerk	10
8.	Prijswijzigingen en vermelding zonder omzetbelasting	10
C.	<i>Planning</i>	10
9.	Bereikbaarheid storingsdienst.....	10
10.	Responstijd.....	11
11.	Levertijd	11
12.	Vertraging door toedoen Klant of derden.....	11
13.	Overmacht.....	11
D.	<i>Werkcondities</i>	11
14.	Arbeidsomstandigheden	11
15.	Toegankelijkheid.....	11
16.	Vorbereidend werk door de Klant.....	11
17.	Veiligheidsinstructies	12
18.	Vereisten <i>on site</i> werkplek	12
19.	Afvoer.....	12
20.	Decontaminatie.....	12
21.	Contaminatie.....	12
E.	<i>Opleiding</i>	13
22.	Specifieke Opleidingsvoorwaarden.....	13
22.1.	Recht om een deelnemer te weigeren.....	13
22.2.	Verhinderend Endress+Hauser.....	13

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

F.	<i>Slotbepalingen</i>	13
23.	Toepasselijk recht en geschillen	13
24.	Wijzigingen en aanvullingen	13
25.	Overdraagbaarheid van rechten	13
26.	Gedeeltelijke ongeldigheid	14
27.	Oorspronkelijke taal/ vertaling.....	14

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

A. Inleidende bepalingen

1. Begripsbepalingen

1.1. Endress+Hauser

Onder “Endress+Hauser” wordt primair verstaan de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Endress+Hauser BV in hoedanigheid van opdrachtnemer en, in de context van een algemene verwijzing naar Producten of diensten van Endress+Hauser, de Endress+Hauser groep in brede zin.

1.2. Opdrachtgever

Onder “Klant” wordt verstaan iedere (rechts)persoon of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid die als opdrachtgever gebruik maakt van “Service” van Endress+Hauser.

1.3. Service

Onder “Service” worden zowel reactieve als planbare diensten van Endress+Hauser verstaan die erop zijn gericht een Product in bedrijf te stellen en/of gedurende enige periode in werkende toestand te houden, zoals het inregelen van nieuwe instrumentatie, het analyseren en oplossen van storingen, diagnose, onderhoud, kalibratie, reparatie en modificatie van Producten. Service behelst voorts consultancy in de breedste zin van het woord en Opleiding.

1.4. Product

Onder “Product(en)” wordt verstaan de Instrumentatie, Software of Oplossingen die door Endress+Hauser worden ondersteund en/of aan de Klant worden geleverd.

1.4.1. Instrumentatie

Onder “Instrumentatie” wordt verstaan (onderdelen van) meet- en regelapparatuur en toebehoren.

1.4.2. Software

Onder “Software” wordt verstaan:

- (over het algemeen auteursrechtelijk beschermde) software die bij de Klant is geïnstalleerd; of
- webgebaseerde dan wel in de cloud gehoste softwareapplicaties en -diensten die via internet toegankelijk zijn;

en die door Endress+Hauser aan de Klant zijn verkocht, verhuurd of gratis ter beschikking gesteld. De term beslaat ook software van derde softwareproducenten die van een Endress+Hauser-label zijn voorzien.

1.4.3. Oplossingen

Onder “Oplossing(en)” wordt verstaan iedere automatiseringsoplossing van Endress+Hauser die Instrumentatie en/of geïntegreerde hardware, Software, techniek en diensten omvat.

1.5. Opleiding

Onder “Opleiding” wordt verstaan elke vorm van opleiding die verzorgd wordt door Endress+Hauser, zoals een cursus, training, bijscholing of workshop.

1.6. Cursist

Onder “Cursist” wordt verstaan een ieder die deelneemt aan een Opleiding.

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

1.7. Service-overeenkomst

Onder “Service-overeenkomst” worden zowel overeengekomen eenmalige opdrachten als vervolgoopdrachten, als duurovereenkomsten verstaan op basis waarvan Endress+Hauser Service verleent aan de Klant.

1.8. Servicevoorwaarden

Onder “Servicevoorwaarden” wordt verstaan deze algemene Servicevoorwaarden.

2. Toepasselijkheid Servicevoorwaarden

2.1. Rangorde

Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing in aanvulling op en vormen integraal onderdeel van de algemene voorwaarden voor de levering van goederen en diensten (hierna: de “**AV**”) van Endress+Hauser. In geval van strijdigheid met de van toepassing zijnde AV prevaleren deze Servicevoorwaarden.

In geval van strijdigheid tussen deze Servicevoorwaarden en bijzondere product- of dienstvoorwaarden, zoals de Bijzondere Voorwaarden voor de verlening van Prevention, Assistance en Premium diensten, prevaleren de laatste.

In geval van strijdigheid tussen deze Servicevoorwaarden en een individuele Service-overeenkomst prevaleert de laatste.

2.2. Eenmalige opdrachten / vervolgoopdrachten / duurovereenkomsten

Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing op Service-overeenkomsten, ongeacht of dit een eenmalige opdracht, een vervolgoopdracht of een duurovereenkomst betreft.

2.3. Terzijdestelling specifieke bepalingen boek 7 BW

De artikelen 7:404 (verplichting tot persoonlijke opdrachtverlening), 7:407 lid 2 (gezamenlijke aansprakelijkheid) en 7:409 (eindigen opdracht door overlijden opdrachtnemer) van het Burgerlijk Wetboek zijn niet op Service-overeenkomsten van toepassing.

2.4. Wijzigingen Servicevoorwaarden

Endress+Hauser is gerechtigd om de Servicevoorwaarden periodiek te herzien. De Klant kan de laatste versie van de Servicevoorwaarden raadplegen op de website van Endress+Hauser <https://www.nl.endress.com/nl/>.

3. Totstandkoming Service-overeenkomst

3.1. Schriftelijkheidsvereiste

Offertes van Endress+Hauser zijn herroepbaar. Service-overeenkomsten komen tot stand zodra een opdracht van een Klant voor het verlenen van Service schriftelijk door Endress+Hauser is bevestigd dan wel geaccordeerd.

3.2. Zekerheidstelling opdrachten > € 10.000

Indien Endress+Hauser voorziet dat de kosten voor de te verlenen Service meer dan € 10.000 zullen bedragen, is Endress+Hauser gerechtigd om van de Klant te vragen om vooruit te betalen dan wel adequaat zekerheid te stellen, zoals door het verstrekken van een bankgarantie.

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

4. Einde Service-overeenkomst

4.1. Eenmalige opdracht

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, eindigt een eenmalige opdracht na de volledige uitvoering van de overeengekomen Service door Endress+Hauser en de goedkeuring daarvan door de Klant.

4.2. Duurovereenkomst (looptijd en einde van de overeenkomst)

Een duurovereenkomst wordt aangegaan voor de in de Service-overeenkomst vermelde looptijd en kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij dit expliciet is overeengekomen. De duurovereenkomst eindigt van rechtswege bij het einde van de looptijd, zonder dat hiervoor opzegging vereist is.

4.3. Eindigen verplichtingen bij onmogelijkheid nakoming

Endress+Hauser is niet verplicht om on-site Service te verlenen indien de duurovereenkomst ziet op Producten die niet-reparabel zijn geworden, bijvoorbeeld omdat benodigde onderdelen niet meer verkrijgbaar zijn.

4.4. (Dreigende) insolventie

Endress+Hauser is gerechtigd de Service-overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, meer dan 30 dagen achterstallig is in de betaling van de facturen, of anderszins in zodanige financiële moeilijkheden verkeert dat redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de Klant niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. In dergelijke gevallen zijn alle door de Klant aan Endress+Hauser verschuldigde betalingen onmiddellijk opeisbaar.

5. Betalingscondities

5.1. Vooruitbetaling

Voor aanvang van de werkzaamheden kan Endress+Hauser een voorschotnota aan de Klant sturen. De Klant dient deze voorschotnota binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De werkzaamheden worden pas aangevangen nadat de vooruitbetaling door Endress+Hauser is ontvangen.

Een Opleiding dient te allen tijde voor aanvang van de Opleiding te worden voldaan. Endress+Hauser behoudt zich het recht voor een Cursist de toegang tot de Opleiding te ontfeggen, indien er niet tijdig is betaald.

5.2. Nacalculatie

Indien de Service-overeenkomst op basis van nacalculatie is aangegaan, zal Endress+Hauser na voltooiing van de werkzaamheden een eindafrekening opstellen en aan de Klant toezenden en aan de Klant factureren.

5.3. Betaaltermijn en incassokosten

Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening. Indien de Klant niet tijdig betaalt is hij van rechtswege in verzuim en is Endress+Hauser gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, evenals een vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten van 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250.

B. Kosten

6. Kosten (voor zover niet anders overeengekomen)

Voor zover er geen andersluidende afspraken zijn gemaakt gelden de volgende bepalingen met betrekking tot de door Endress+Hauser aan de Klant in rekening te brengen kosten voor Service werkzaamheden:

6.1. Tarieven en toeslagen

Endress+Hauser werkt voor reactieve diensten in beginsel op basis van vaste tarieven, welk tarief afhankelijk is van het vereiste expertiseniveau.

In uitzonderingsgevallen werkt Endress+Hauser op basis van een uurtarief per ingezette medewerker. De hoogte van het geldende uurtarief is afhankelijk van:

- het soort Service,
- de tijden waarbinnen de Service wordt verleend en
- het tijdsbestek waarbinnen de Service wordt verleend.

In alle gevallen gelden er overwerktoeslagen voor Service die buiten reguliere werktijden zoals vermeld op de website van Endress+Hauser (<https://www.nl.endress.com/nl/Contactinformatie>) of op feestdagen wordt verleend.

Voorts kan een expresstoeslag verschuldigd zijn voor Service die, op verzoek van de Klant, binnen een korte termijn na de melding wordt uitgevoerd, waaronder service binnen 24 uur of sneller. Deze termijn en de bijbehorende toeslag worden altijd vooraf in overleg met de Klant overeengekomen. Voor telefoonservice buiten kantooruren via de storingsdienst geldt eveneens een toeslag.

Werkzaamheden tegen uurtarief worden op halve en hele uren afgerond. In beginsel wordt er naar boven afgerond.

6.2. Reis- en verblijfkosten

Reis- en verblijfkosten binnen Nederland (vasteland) zijn inbegrepen in de vaste tarieven.

Endress+Hauser belast de reiskosten die zij offshore of in het buitenland maakt door aan de Klant. Hetzelfde geldt voor reiskosten die gemaakt worden voor Service die niet op basis van een vast tarief wordt geleverd. Reistijd wordt tegen het uurtarief dat geldt voor de te verlenen Service doorbelast. Daarnaast wordt er een kilometervergoeding in rekening gebracht voor autokosten en/of een vergoeding voor eventuele kosten die zijn gemaakt voor andere vormen van vervoer.

Reistijden tegen uurtarief worden naar halve en hele uren afgerond. In beginsel wordt er naar boven afgerond.

Verblijfkosten, waaronder logies en maaltijden, worden integraal doorbelast aan de Klant.

In alle gevallen kan Endress+Hauser parkeerkosten, milieustickers en tol(vignetten) en andere bijkomende kosten die verband houden met de reis doorbelasten aan de Klant.

6.3. Diagnosekosten (werkplaats)

Als Endress+Hauser in haar werkplaats (workshop) vaststelt dat een Product gerepareerd of vervangen dient te worden, doet Endress+Hauser in beginsel een reparatievoorstel of een vervangingsaanbieding. Als de Klant hier geen gebruik van maakt, dan betaalt de Klant het

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

standaard onderzoekstarief. Indien de Klant ingaat op een reparatieverzoek, dan is de Klant enkel reparatiekosten verschuldigd en geen onderzoekstarief.

Indien Endress+Hauser constateert dat er meer kosten gemaakt moeten worden dan voor aanvang van de Service met de Klant was besproken, treedt Endress+Hauser in beginsel in overleg met de Klant. Indien de Klant afziet van verdere werkzaamheden aan het Product, dan is de Klant het standaard onderzoekstarief en eventuele overige kosten die door Endress+Hauser zijn gemaakt verschuldigd.

6.4. Diagnosebezoek on site

Op verzoek van de Klant kan Endress+Hauser, alvorens tot reparatie over te gaan, een diagnosebezoek op locatie van de Klant brengen om een kostenopgave te kunnen verstrekken voor de reparatie. Aan een diagnosebezoek zijn kosten verbonden.

6.5. Afvoerkosten (werkplaats)

Indien de Klant aangeeft een afgekeurd Product niet retour te willen nemen uit de werkplaats of een Product niet afhaalt binnen twee weken na de melding dat het Product is afgekeurd, zal Endress+Hauser overgaan tot afvoer c.q. verschromen van het Product op de wijze die zij goeddunkt. Endress+Hauser belast eventuele afvoer- c.q. verschromingskosten door aan de Klant.

6.6. Materiaalkosten

Endress+Hauser is gerechtigd om materialen die de Klant bij haar heeft besteld, of die Endress+Hauser ten behoeve van de overeengekomen Service voor haar heeft besteld, volledig door te belasten aan de Klant, ook in het geval de Klant de overeengekomen Service annuleert of tijdens het bezoek op locatie blijkt dat deze niet gebruikt worden.

6.7. Transportkosten

Endress+Hauser is gerechtigd om transportkosten voor benodigdheden ten behoeve van kalibraties, verificaties, of andere Service separaat in rekening te brengen bij de Klant.

6.8. Koerierskosten

Indien vanwege de spoedeisendheid of bijzondere omvang van een zending van Endress+Hauser aan de Klant gebruik wordt gemaakt van koeriersdiensten, dan is Endress+Hauser gerechtigd om deze kosten integraal door te belasten aan de Klant.

6.9. Kosten derden

De kosten verbonden aan het inschakelen van derden worden door Endress+Hauser aan de Klant doorbelast.

6.10. Overige kosten (doorbelasten wachttijd, veiligheidsinstructie, vertraging etc.)

Kosten die gemaakt worden door Endress+Hauser teneinde on site toegang te verkrijgen worden integraal doorbelast, zoals bijvoorbeeld kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Het voor de Service geldende uurtarief per medewerker wordt ook in rekening gebracht indien een medewerker van Endress+Hauser op een werkdag in totaal meer dan een uur moet besteden aan wachten, het doornemen van werkvergunningen, poortinstructies, veiligheidsinstructies, toolboxmeetings en/of andere vertraging door oorzaken die in de invloedssfeer van de Klant liggen en waardoor de medewerker niet terstond na aankomst op locatie met de Service werkzaamheden kan beginnen of deze dient te onderbreken. Behoudens voor vertraging als gevolg van veiligheidsinstructies en poortinstructies wordt dit uurtarief ook in rekening gebracht voor vertraging als er een vast tarief voor een reactieve dienst is overeengekomen.

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

Ook kosten die gemaakt zijn of zullen worden doordat de overeengekomen Service geheel of gedeeltelijk uitgesteld moet worden door gebeurtenissen die in de risicosfeer liggen van de Klant kunnen door Endress+Hauser worden doorbelast aan de Klant. Voor de begroting van deze kosten wordt aangesloten bij de bepaling over annuleringskosten onder art. 6.11. In de risicosfeer van de Klant liggen in elk geval de volgende gebeurtenissen:

- Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van een toeleverancier die door de Klant aan Endress+Hauser voor de uitvoering van de overeenkomst is voorgeschreven;
- Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Endress+Hauser is voorgeschreven;
- Overheidsmaatregelen;
- Elektriciteitsstoring of andere storingen in nutsdiensten;
- Storing van internet, service providers, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten of andere transportnetwerken;
- Oorlog, oproer, onlusten, opzettelijke beschadiging;
- Naleving van enige wet of overheidsbevel, -regel of -aanwijzing;
- Stakingen, werkbezetting, uitsluitingen of andere arbeidsconflicten;
- Algemene vervoersproblemen;
- Problemen bij het verkrijgen van toestemmingen, in het bijzonder in- en uitvoervergunningen;
- Terroristische aanslagen of bezettingen;
- Epidemieën en pandemieën;
- Financiële crises;
- Het niet functioneren van het betalingsnetwerk van de betreffende banken;
- Natuurrampen;
- Brand;
- Andere gebeurtenissen waardoor de uitvoering van de Service werkzaamheden stagneert door oorzaken buiten de schuld van Endress+Hauser gelegen.

6.11. Annuleringskosten

6.11.1. Eenmalige servicebezoeken

Eenmalige servicebezoeken kunnen tot uiterlijk twee werkdagen voorafgaand aan het bezoek kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering op de dag van de serviceafpraak, of de dag voorafgaand daaraan, zijn 100% van de begrote of overeengekomen kosten verschuldigd.

6.11.2. Contractuele servicebezoeken

Contractuele servicebezoeken kunnen tot uiterlijk een week voorafgaand aan het bezoek kosteloos worden geannuleerd. In het geval de Klant geplande Service op de dag zelf of de eerste of tweede werkdag voorafgaand annuleert, zullen 100% van de begrote of overeengekomen kosten in rekening worden gebracht aan de Klant. In het geval de Klant geplande Service de derde, vierde of vijfde werkdag voor de overeengekomen dag van de Service annuleert, zullen 50% van de begrote of overeengekomen kosten in rekening worden gebracht aan de Klant.

6.11.3. Opleidingen

Een Opleiding kan tot 20 werkdagen vooraf kosteloos worden geannuleerd. In het geval de Klant geplande Opleiding 10 tot 20 werkdagen voorafgaand annuleert, zal 50% van de overeengekomen kosten in rekening worden gebracht aan de Klant. In het geval de Klant een Training in de 10

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

werkdagen voorafgaand annuleert, zijn de overeengekomen kosten volledig verschuldigd. De Klant heeft voorts geen recht op (gedeeltelijke) restitutie bij annulering na aanvang van een Opleiding.

6.11.4. Annuleringskosten bij ontbreken kostenbegroting

Indien kosten verschuldigd zijn vanwege late annulering en Endress+Hauser geen kosten heeft begroot of afgesproken, brengt Endress+Hauser het Regionaal basistarief plus drie uren tegen het geldende Service uurtarief in rekening per dag of dagdeel waarvoor Service was gepland en per geplande medewerker van Endress+Hauser, met dien verstande dat Endress+Hauser het recht heeft de daadwerkelijk gemaakte kosten volledig in rekening te brengen. Indien geannuleerd wordt op een moment dat normaliter 50% van de begrote of overeengekomen kosten verschuldigd zouden zijn en geen kosten zijn begroot of afgesproken, dan is het Regionaal basistarief verschuldigd plus 50% van drie uren tegen het geldende Service uurtarief per dag of dagdeel waarvoor Service was gepland en per geplande medewerker van Endress+Hauser, met dien verstande dat Endress+Hauser het recht heeft de daadwerkelijk gemaakte kosten volledig in rekening te brengen.

Voorts zullen in alle gevallen van annulering bestelde materialen en reeds gemaakte kosten volledig worden doorbelast aan de Klant en heeft Endress+Hauser het recht om alle kosten en gederfde winsten als gevolg van annulering van de Klant op de Klant te verhalen.

7. Meerwerk

Meerwerk omvat alle werkzaamheden en leveringen die door Endress+Hauser in overleg met de Klant worden uitgevoerd, al dan niet schriftelijk vastgelegd, bovenop de in de Service-overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en leveringen. Meerwerk wordt in rekening gebracht bij de Klant op basis van de voor de Service geldende tarieven. Indien meerwerk is uitgevoerd zonder voorafgaand overleg met de Klant, is Endress+Hauser toch gerechtigd hiervoor de geldende Service uurtarieven en overige kosten in rekening te brengen, mits de uitvoering redelijkerwijs noodzakelijk was en de situatie geen uitstel voor overleg toeliet.

8. Prijswijzigingen en vermelding zonder omzetbelasting

Endress+Hauser behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van een Service-overeenkomst prijswijzigingen door te voeren, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de betreffende Service-overeenkomst hiervan is uitgesloten. Weergegeven prijzen zijn exclusief btw.

C. Planning

9. Bereikbaarheid storingsdienst

De storingsdienst van Endress+Hauser is op werkdagen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen) telefonisch (+31(0)35-6958888) of per e-mail (service.nl@endress.com) bereikbaar gedurende de op de website van Endress+Hauser gepubliceerde openingstijden (zie <https://www.nl.endress.com/nl/Contactinformatie>).

Ook is het mogelijk om online een support case aan te maken op My Endress+Hauser, met een account.

Voor dringende gevallen buiten reguliere kantoortijden, die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten, dient contact opgenomen te worden via telefoonnummer +31 (0)497-598318. Voor gebruik van deze service brengt Endress+Hauser een tarief in rekening.

10. Responstijd

Endress+Hauser streeft er naar binnen redelijke termijn te reageren op storingsmeldingen. Een uiterste responstijd, waarbinnen een servicetechnicus van Endress+Hauser binnen een bepaalde tijd op locatie aanwezig is naar aanleiding van een storingsmelding, geldt slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en de Klant de storing aangemeld heeft conform de Service-overeenkomst.

11. Levertijd

De door Endress+Hauser opgegeven levertijden zijn indicatief en binden Endress+Hauser niet. Ontbinding van een Service-overeenkomst vanwege het niet-nakomen van een (indicatieve) levertijd, is enkel mogelijk nadat de Klant Endress+Hauser een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld. Overschrijding van een levertermijn geeft de Klant nooit recht op schadevergoeding.

12. Vertraging door toedoen Klant of derden

Indien de uitvoering van de Service-overeenkomst wordt vertraagd door toedoen van de Klant of door derden die door de Klant zijn ingeschakeld, is Endress+Hauser gerechtigd de daardoor ontstane extra kosten en/of schade aan de Klant in rekening te brengen. Onder vertraging door toedoen van de Klant of derden wordt in ieder geval verstaan: onvoldoende voorbereiding van de werkplek, het niet tijdig aanleveren van noodzakelijke informatie of materialen, en het niet beschikbaar stellen van benodigde faciliteiten.

13. Overmacht

In geval van overmacht aan de zijde van Endress+Hauser heeft Endress+Hauser het recht de uitvoering van de Service-overeenkomst op te schorten zolang de overmachtssituatie voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Endress+Hauser onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de verplichtingen van Endress+Hauser tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder in ieder geval wordt verstaan: stakingen, uitsluitingen, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, oorlog, mobilisatie, transportbelemmeringen, toeleveringsproblemen, en andere ernstige storingen in het bedrijf van Endress+Hauser of haar toeleveranciers.

D. Werkcondities

14. Arbeidsomstandigheden

De Klant dient zorg te dragen voor veilige arbeidsomstandigheden op de locatie waar de Service wordt verleend. Dit omvat onder andere het naleven van relevante wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, het verstrekken van additionele benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en het zorgen voor een veilige en toegankelijke werkplek.

15. Toegankelijkheid

De Klant dient ervoor te zorgen dat de locatie waar de Service wordt verleend, vrij toegankelijk is voor de medewerkers van Endress+Hauser. Dit omvat onder andere het tijdig verstrekken van toegangspassen, sleutels en andere benodigdheden die toegang tot de werkplek mogelijk maken.

16. Voorbereidend werk door de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle voorbereidende werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Service door Endress+Hauser met inachtneming van artikel 14.

17. Veiligheidsinstructies

Endress+Hauser is in het bezit van een geldig VCA** certificaat en voert een actief beleid met betrekking tot Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu. Alle technici zijn in het bezit van een VCA-VOL diploma en NEN3140 certificaat en aangesteld als Vakbekwaam Persoon in het kader van de NEN3140. Onze technici krijgen diverse instructies over risicovolle taken, processen en omstandigheden. Indien nodig en/of door klant specifiek voorgeschreven, zullen aanvullende instructies door de klant worden verzorgd en aan klant worden doorbelast.

18. Vereisten *on site* werkplek

De Klant dient ervoor te zorgen dat alle benodigde vergunningen en goedkeuringen aanwezig zijn. De Klant dient tevens te zorgen voor voldoende verlichting, ventilatie en andere voorzieningen die nodig zijn voor een veilige en efficiënte uitvoering van de Service.

De medewerkers van Endress+Hauser zijn te allen tijde bevoegd werkzaamheden te weigeren of te staken indien deze uitgevoerd moeten worden onder naar het oordeel van de medewerker gevaarlijke omstandigheden. Indien de Klant twijfels heeft over de veiligheid van de werkplek, zal de Klant hier op voorhand overleg over voeren met Endress+Hauser.

19. Afvoer

De Klant is verantwoordelijk voor de correcte afvoer van afvalmaterialen, oude onderdelen en andere restanten die vrijkomen bij de uitvoering van de Service.

20. Decontaminatie

Indien de Service werkzaamheden plaatsvinden in een omgeving waar sprake is van gevaarlijke stoffen, is de Klant verantwoordelijk voor de decontaminatie van de werkplek voordat de medewerkers van Endress+Hauser met de werkzaamheden beginnen. De Klant dient zorg te dragen voor het treffen van alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen om blootstelling aan gevaarlijke stoffen te voorkomen.

De Klant dient ervoor zorg te dragen dat de Instrumentatie en/of installatie waaraan servicewerkzaamheden plaatsvinden, te allen tijde schoongemaakt en gedecontamineerd zijn. Dit geldt voor zowel werkzaamheden on site als in de workshop (werkplaats). Indien Endress+Hauser specifieke reinigings- en/of ontsmettingsinstructies verstrekt dienen deze te zijn nageleefd.

Indien Instrumentatie en/of installatie naar het oordeel van de medewerker van Endress+Hauser niet afdoende schoongemaakt en gedecontamineerd is, is de betreffende medewerker te allen tijde bevoegd werkzaamheden te weigeren of te staken. Dat geldt ook indien de Klant nalaat een schriftelijke verklaring van geen bezwaar (veiligheidsverklaring) te verstrekken met betrekking tot de gevaarlijke goederen en stoffen waar de installatie en/of de apparatuur mee in aanraking is of is geweest. Instrumentatie zal in deze gevallen op kosten van de Klant aan de Klant worden geretourneerd.

21. Contaminatie

Indien tijdens de uitvoering van de Service blijkt dat de werkplek is besmet met gevaarlijke stoffen, heeft Endress+Hauser het recht de werkzaamheden op te schorten totdat de Klant adequate maatregelen heeft genomen om de besmetting te verwijderen en een veilige werkplek te garanderen. Eventuele extra kosten en/of schade als gevolg van de contaminatie komen voor rekening van de Klant.

Endress+Hauser kan niet uitsluiten dat er contaminatie plaatsvindt van Instrumentatie / installatie alwaar zij haar werkzaamheden aan uitvoert. De Klant is zelf gehouden zo nodig

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

voorzorgsmaatregelen te nemen en na afloop van de servicewerkzaamheden de Instrumentatie / installatie schoon te maken en te decontamineren conform de voor de Klant geldende eisen.

E. Opleiding

22. Specifieke Opleidingsvoorwaarden

Naast hetgeen bepaald is in art. 5.1 (vooruitbetaling) en art. 6.11.3 (annuleringskosten) gelden voor het afnemen van een Opleiding de volgende specifieke voorwaarden:

22.1. Recht om een deelnemer te weigeren

Endress+Hauser is gerechtigd om een Klant of Cursist uit te sluiten van deelname van een Opleiding of de verdere deelname te ontzeggen in geval van conflicterende belangen, het ontbreken van een noodzakelijke vooropleiding of veronderstelde specifieke achtergrondkennis bij de Cursist, wangedrag of andere omstandigheden waaronder in redelijkheid niet van Endress+Hauser verlangd kan worden dat zij de Cursist (nog langer) toegang verschaft tot de Opleiding. In een dergelijk geval zal Endress+Hauser reeds betaalde opleidingskosten:

- geheel restitueren in geval van annulering voor of bij aanvang van de Opleiding;
- naar rato restitueren, in geval van annulering na aanvang van de Opleiding.

22.2. Verhinderend Endress+Hauser

Indien Endress+Hauser een Opleiding niet of slechts ten dele door kan laten gaan op de overeengekomen datum en/of tijd en/of locatie om redenen die niet toe te rekenen zijn aan de Klant, zal Endress+Hauser zich inspannen om de (resterende) Opleiding op een ander moment en/of andere locatie aan te bieden of overgaan tot (gedeeltelijke) restitutie. Indien de (resterende) Opleiding op een ander moment en/of andere locatie wordt aangeboden, mag de Klant ervoor kiezen van dit aanbod geen gebruik te maken en in plaats daarvan restitutie verlangen van de reeds betaalde opleidingskosten voor het deel van de Opleiding dat niet op de overeengekomen datum en/of tijd en/of locatie is doorgegaan. Endress+Hauser is niet aansprakelijk voor schade geleden ten gevolge van het - al dan niet gedeeltelijk - niet doorgaan van een Opleiding.

F. Slotbepalingen

23. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle Service-overeenkomsten en deze Servicevoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Service-overeenkomst of deze Servicevoorwaarden zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

24. Wijzigingen en aanvullingen

Wijzigingen en aanvullingen van deze Servicevoorwaarden of de Service-overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge afspraken zijn bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Endress+Hauser.

25. Overdraagbaarheid van rechten

De Klant is niet gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de Service-overeenkomst over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Endress+Hauser.

ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN – ENDRESS+HAUSER

26. Gedeeltelijke ongeldigheid

Indien een of meer bepalingen van deze Servicevoorwaarden of de Service-overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepalingen zullen worden vervangen door bepalingen die qua inhoud en strekking zoveel mogelijk overeenkomen met de oorspronkelijke bepalingen.

27. Oorspronkelijke taal/ vertaling

Deze Servicevoorwaarden zijn zowel in het Nederlands als in het Engels uitgegeven en kunnen worden ingezien op de homepage van Endress+Hauser (www.nl.endress.com). Bij tegenstrijdigheid tussen de versies prevaleert altijd de Nederlandstalige versie van deze Servicevoorwaarden.