

## Voorwaarden en condities serviceovereenkomst brandmeldsystemen

De voorwaarden en condities zijn van toepassing op de serviceovereenkomst betreffende de brandmeldinstallatie. Hertek B.V., verzorgt de periodieke controle, het preventief en het correctief onderhoud van de brandmeldinstallatie, waarbij de installatie in een vereiste nominale staat wordt gehouden.

De onderhoudsvergoeding omvat de kosten voor service en de jaarlijkse periodieke controle en het preventieve onderhoud dat wordt uitgevoerd conform artikel 5.5 van de normen: NEN 2654 deel 1, Brandmeldinstallaties: Eisen voor het beheer, de controle en het onderhoud", uitgave 2002 door het Nederlandse Normalisatie Instituut te Delft. En de NEN 2654 deel 2, Ontruiminginstallaties: Eisen voor het beheer, de controle en het onderhoud", uitgave 2004 door het Nederlandse Normalisatie Instituut te Delft

Onder periodieke controle en preventief onderhoud wordt het jaarlijkse onderhoud en controle van de installatie verstaan. Het betreft hier niet de maandelijkse controle die de beheerder van de installatie uit dient te voeren. Onder correctief onderhoud wordt het verhelpen van storingen in de installatie verstaan.

### 1. Serviceovereenkomst All-In Centrale Apparatuur

De serviceovereenkomst All-In Centrale apparatuur omvat:

- 1.1. Eenmaal per jaar preventief onderhoud door deskundig en speciaal opgeleid personeel van Hertek B.V.
- 1.2. Het preventieve onderhoud vindt plaats tijdens normale kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur.
- 1.3. Tijdens het preventieve onderhoud: wordt de installatie op de goede werking beproefd; worden kleine problemen opgelost; worden de producten geïnspecteerd, getest, afgeregeld en gereinigd; wordt de back-up procedure gecontroleerd; en wordt een back-up gemaakt van uw software en programmeringen. Deze back-up wordt opgeslagen bij Hertek B.V. Geconstateerde defecte en/of versleten onderdelen worden vervangen.
- 1.4. Na uitvoering van het preventieve onderhoud wordt een onderhoudsrapportage toegezonden.
- 1.5. Eventuele vervolgcacties die noodzakelijk en/of wenselijk zijn n.a.v. het preventieve onderhoud zullen schriftelijk worden toegestuurd.
- 1.6 Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495-584112.

1.7 Indien het ontwerp van de noodstroomvoorziening van de brandmeldinstallatie is gebaseerd op een noodstroomcapaciteit van 24h of 12h, moet een eventuele storing in de energievoorziening binnen 24h of 12h gegarandeerd verholpen zijn.

1.8. Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).

1.9. De te maken uren tijdens- en het voorrijden bij preventief onderhoud zullen niet in rekening worden gebracht. Tevens zullen de kosten voor vervanging van materialen t.b.v. de centrale apparatuur tijdens preventief onderhoud niet in rekening worden gebracht.

1.10. De te maken uren, het voorrijden en de vervangende materialen in geval van opheffing van tussentijds optredende storingen en reparatie werkzaamheden aan de centrale apparatuur zullen niet in rekening worden gebracht. Dit geldt overigens niet als de schade veroorzaakt is door ondeskundig gebruik of invloeden van buitenaf zoals bliksem, waterschade etc.. In dit laatste geval zullen de te maken uren, de vervangende materialen en voorrijkosten, tegen de voor u geldende gunstige tarieven, worden berekend.

1.11. U kunt gratis gebruik maken van onze helpdesk van 8.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer: 0495-584112.

1.12. Gezien uw contractsvorm, zult u met prioriteit worden behandeld.

1.13. De te maken uren, het voorrijden en de vervangende materialen in geval van opheffing van tussentijds optredende storing en reparatie werkzaamheden aan de decentrale apparatuur zullen wel in rekening worden gebracht. In geval van een storing aan deze materialen zullen de te maken uren, de vervangende materialen en voorrijkosten, tegen de voor u geldende gunstige tarieven, worden berekend.

1.14. Uitgesloten van deze overeenkomst zijn door de cliënt gewenste of door derden opgelegde wijzigingen, aansluitingen voor hulpapparaten en verplaatsingen. Hiervoor worden voorrijdkosten, arbeidstijd en materiaalgebruik tegen de dan in het betreffende jaar geldende tarieven en voorwaarden, berekend.

1.15. Uitgesloten van deze overeenkomst zijn eveneens materialen die defect gaan door ondeskundig gebruik alsmede door externe oorzaken zoals; blikseminslag, waterschade en vervuiling die niet evenredig zijn zoals bij de oplevering v/d installatie.

## **2. Serviceovereenkomst All-In Centrale en Decentrale Apparatuur**

De serviceovereenkomst All-In Centrale en Decentrale apparatuur omvat:

- 2.1.** Eenmaal per jaar preventief onderhoud door deskundig en speciaal opgeleid personeel van Hertek B.V.
- 2.2.** Het preventieve onderhoud vindt plaats tijdens normale kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur.
- 2.3.** Tijdens het preventieve onderhoud: wordt de installatie op de goede werking beproefd; worden kleine problemen opgelost; worden de producten geïnspecteerd, getest, afgeregeld en gereinigd; wordt de back-up procedure gecontroleerd; en wordt een back-up gemaakt van uw software en programmeringen. Deze back-up wordt opgeslagen bij Hertek B.V. Geconstateerde defecte en/of versleten onderdelen worden vervangen.
- 2.4.** Na uitvoering van het preventieve onderhoud wordt een onderhoudsrapportage toegezonden.
- 2.5.** Eventuele vervolgcacties die noodzakelijk en/of wenselijk zijn n.a.v. het preventieve onderhoud zullen schriftelijk worden toegestuurd.
- 2.6.** Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495-584112.
- 2.7.** Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).
- 2.8.** De te maken uren tijdens- en het voorrijden bij preventief onderhoud zullen niet in rekening worden gebracht. Tevens zullen de kosten voor vervanging van materialen tijdens preventief onderhoud niet in rekening worden gebracht.
- 2.9.** De te maken uren, het voorrijden en de vervangende materialen in geval van opheffing van tussentijds optredende storingen en reparatie werkzaamheden aan de centrale en decentrale apparatuur zullen niet in rekening worden gebracht. Dit geldt overigens niet als de schade veroorzaakt is door ondeskundig gebruik of invloeden van buitenaf zoals bliksem, waterschade etc.. In dit laatste geval zullen de te maken uren, de vervangende materialen en voorrijkosten, tegen de voor u geldende gunstige tarieven, worden berekend.
- 2.10.** U kunt gratis gebruik maken van onze helpdesk van 8.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer: 0495-584112.
- 2.11.** Gezien uw contractsvorm, zult u met prioriteit worden behandeld.

**2.13.** Uitgesloten van deze overeenkomst zijn door de cliënt gewenste, of door derden opgelegde wijzigingen, aansluitingen voor hulpapparaten en verplaatsingen. Hiervoor worden voorrijkosten, arbeidstijd en materiaalgebruik tegen de dan in het betreffende jaar geldende tarieven en voorwaarden, berekend.

**2.14.** Eveneens Uitgesloten zijn materialen die defect gaan door ondeskundig gebruik alsmede door externe oorzaken zoals; blikseminslag, waterschade en vervuiling die niet evenredig zijn zoals bij de oplevering v/d installatie.

## **3. Periodieke Controle & Preventief Onderhoud door de eindgebruiker**

Conform de artikelen 5.3 en 5.4 van de norm NEN2654 deel 1, uitgave 2002 en de NEN2654 deel 2, uitgave 2004 is de cliënt verantwoordelijk voor het beheer, de periodieke controle en het preventief onderhoud.

## **4. Organisatorische aspecten**

**4.1.** Alle optredende storingen en schades dienen direct aan de Hertek B.V. gemeld te worden. Na melding zal Hertek B.V. er zorg voor dragen dat een spoedig herstel gewaarborgd is.

**4.2.** De cliënt zal minimaal één persoon aanstellen die conform NEN2654-1, uitgave 2002, opgeleid is als "Beheerder Brandmeldinstallaties". De beheerder is verantwoordelijk voor het beheer van de brandmeldinstallatie en is als zodanig de contactpersoon voor Hertek B.V.. De cliënt zal de naam van de beheerder opgeven aan Hertek B.V.. Eventuele wijzigingen dienen gemeld te worden tijdens kantooruren.

**4.3.** De cliënt zal Hertek B.V. tijdens kantooruren in kennis stellen van; alle aangebrachte wijzigingen en aanpassingen aan de installatie, wijzigingen van adres of naamsgegevens van de cliënt of de door hem aangestelde beheerder.

**4.4.** De cliënt stelt tijdens preventief & correctief onderhoud een complete, actuele set bijgewerkte installatietekeningen ter beschikking.

**4.5.** Alle niet door Hertek B.V. uitgevoerde werkzaamheden, wijzigingen, aansluitingen en hulpapparaten verplaatsingen en overige wijzigingen moeten door de onderhouder worden gecontroleerd en geaccepteerd.

Voor levering van materialen en diensten gelden de algemene verkoop en leveringsvoorwaarden van Hertek B.V..

**4.6.** Indien nodig zal de cliënt de onderhouder kosteloos een hulpkracht ter beschikking stellen. Verder zal de cliënt voor zijn kosten, zorg dragen voor de aanwezigheid van het benodigde, veilige en goedgekeurde klimmateriaal en de eventuele verplaatsing daarvan.

**4.7.** De cliënt zal het personeel van Hertek B.V. en door Hertek B.V. ingeschakelde derden, voor het uitvoeren van de opgedragen werkzaamheden, inspecties en noodzakelijke steekproefwerkzaamheden voor certificeringen en instandhouding van erkenningen, toegang verschaffen tot de projectlocatie en alle apparatuur betrekking hebbend op deze overeenkomst. Een goede en veilige bereikbaarheid van alle apparatuur van de betreffende installatie dient gewaarborgd te zijn in alle ruimten die, in verband met de werkzaamheden, moeten worden betreden. De cliënt zal kosteloos alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor een vlot verloop van de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk zijn.

**4.8** Tijdens het preventief onderhoud wordt door de cliënt cq. de "Beheerder Brandmeldinstallatie" opgegeven welke bouwkundige, organisatorische en/of ruimtelijke wijzigingen hebben plaatsgevonden. Hertek B.V. zal aan de hand van deze gegevens beoordelen of een aanpassing van de installatie noodzakelijk is.

**4.9** Hertek B.V. zal na afloop van het preventieve onderhoud een onderhoudsrapport opstellen en de het logboek van de installatie bijwerken.

**4.10** Aansluitend op het preventief en correctief onderhoud wordt, indien gewenst, in bijzijn van de cliënt c.q. "Beheerder Brandmeldinstallatie", het volledig operationeel zijn van de installatie beproefd, inclusief de eventueel aanwezige doormelding naar meldpost voor brand en of storingsmelding.

**4.11** Hertek B.V. beschikt over de door de fabrikant opgegeven meet en controle apparatuur t.b.v. controle en onderhoud.

## **5. Vergoeding serviceovereenkomst**

**5.1.** De vergoeding van de serviceovereenkomst is gebaseerd op een ononderbroken verloop van de werkzaamheden en de omvang van de installatie zoals gespecificeerd in de overeenkomst en als zodanig rechtsgeldig is. Indien er wachturen ontstaan kunnen deze separaat in rekening worden gebracht.

**5.2.** De eerste vergoeding zal bij het aangaan van de overeenkomst worden gefactureerd. Bij verlenging dient de vergoeding eveneens vooruit te worden voldaan.

Restitutie bij het vroegtijdig beëindigen van de serviceovereenkomst door de cliënt vindt niet plaats. Bij een evenredige facturatie van de serviceovereenkomst in het lopende jaar vervalt het preventief onderhoud. Indien de cliënt alsnog onderhoud wil laten uitvoeren dan zal het resterende bedrag alsnog worden gefactureerd.

**5.3.** De onderhoudsvergoeding is gebaseerd op de thans geldende tarieven van Hertek B.V. De totale kosten worden bij ingang van elk contractjaar aangepast aan de gewijzigde loon- en materiaalkostenstijgingen. Als richtlijn voor deze kostenverhogingen zullen normen worden gehanteerd, die wat betreft het loonbestanddeel stroken met de gegevens van het CBS indexcijfer voor de elektrotechnische en machine industrie, en wat betreft materialen met wat in het algemeen als redelijk wordt beschouwd betrokken. De peildatum van het CBS indexcijfer is 01 oktober van elk jaar.

**5.4.** De serviceovereenkomst is gebaseerd op de meegeleverde materiaalspecificatie. Indien de omvang van de installatie wordt gewijzigd, zal de overeenkomst dienovereenkomstig worden aangepast. De omvangswijziging zal door Hertek B.V. schriftelijk aan de cliënt worden bevestigd. De bevestiging geldt als bijlage van de serviceovereenkomst.

**5.5.** De betaling van de vergoeding dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden zonder enige aftrek en zonder kosten voor Hertek B.V.. Eventueel optredende storings geven de cliënt niet het recht betalingen uit te stellen.

**5.6.** Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting heeft Hertek B.V. het recht haar verplichting volgens de overeenkomst op te schorten en rentevergoeding te vorderen op basis van 1% per maand zonder dat hiervoor enige aanmaning of ingebrekestelling voor vereist is.

**5.7.** De serviceovereenkomst dient binnen 12 maanden na de in bedrijfstel datum te worden aangegaan. Echter dient de overeenkomst binnen 1 maand aangegaan te worden als het een gecertificeerde installatie betreft. Voor installaties ouder dan 1 jaar zal het eerste preventieve onderhoud en een statusbepaling op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.

**5.8.** Werkzaamheden voortvloeiende uit deze overeenkomst kunnen in opdracht en onder verantwoording van Hertek B.V. door derden worden uitgevoerd.

**5.9.** Hertek B.V. kan de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, na overleg met de cliënt, geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden.

**5.10.** Verandering van deze overeenkomst of aanvullingen zijn slechts geldig voorzover schriftelijk overeengekomen.

**5.11.** Het verrichten van werkzaamheden voortvloeiende uit overheidsmaatregelen en wijzigingen van normeringen, van kracht geworden na datum van levering van de installatie is uitgesloten.

**5.12.** Hertek B.V. behoudt zich het recht om de voorwaarden en vergoeding van de service overeenkomst te wijzigen indien overheidsmaatregelen en / of wijzigingen van normeringen hiertoe aanleiding geven.

**5.13.** Hertek B.V. accepteert alleen de door haar verstrekte en getekende serviceovereenkomsten. Deze dienen door de cliënt mede ondertekend, bij aanvang van de overeenkomst aan Hertek B.V. te worden geretourneerd.

## **6. Duur van de serviceovereenkomst**

**6.1.** Als ingangdatum van de overeenkomst zal de maand waarin ondertekend is aangehouden worden, tenzij anders aangegeven.

**6.2.** De serviceovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar. De overeenkomst wordt nadien stilzwijgend verlengd. Hertek B.V. heeft niet het recht de overeenkomst binnen 10 jaar na ingebruikname van de installatie op te zeggen, tenzij de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of slechts gedeeltelijk nakomt. Alleen de cliënt kan per aangetekende brief, en met inachtneming van een opzeggingstermijn van tenminste 3 maanden voor afloop van de contractperiode.

**6.3.** De overeenkomst zal in ieder geval aflopen in van het 10<sup>e</sup> jaar na datum levering van de installatie.

**6.4.** Na afloop van de looptijd kan de overeenkomst tot wederopzegging met steeds één jaar worden verlengd indien de installatie zich in een nominale staat bevindt en dit gedurende één jaar kan worden gehouden.

**6.5.** Indien de installatie niet meer in een nominale staat te brengen is kan Hertek B.V. nagaan of een algemene revisie noodzakelijk is. De kosten voor deze revisie zijn voor rekening van de cliënt. Na revisie kan de lopende overeenkomst op basis van nieuw op te stellen voorwaarden voor een bepaalde duur worden voortgezet.

## **7. Aansprakelijkheid**

**7.1.** Hertek B.V. staat er borg voor dat het ingevolge van de overeenkomst uit te voeren preventieve onderhoud deugdelijk wordt verricht. Mocht niettemin bij het uitvoeren van het onderhoud zich een verzuim of tekortkoming voordoen, dan zal Hertek B.V. dit zonder berekening van kosten corrigeren.

**7.2.** Hertek B.V. aanvaardt uitsluitend aansprakelijkheid voor directe schade aan apparatuur, voor zover de schade is veroorzaakt tijdens haar werkzaamheden en het gevolg is van schuld en/of grove nalatigheid van persoon c.q. personen waarvan Hertek B.V. zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient.

**7.3.** Tot enige verdergaande aansprakelijkheid of schadevergoeding is Hertek B.V. niet aansprakelijk. Hieronder wordt begrepen, schade ontstaan door het niet of niet naar behoren functioneren van de apparatuur, bedrijfsstagnatie ten gevolge van stilstand, storing of slecht functioneren van de apparatuur.

**7.4.** De cliënt vrijwaart Hertek B.V. tegen alle verdergaande aanspraken aan derden ter zake.

## **8. Overmacht**

**8.1.** Mocht Hertek B.V. naar redelijkheid en billijkheid ten gevolge van onder andere; oorlog, oproer, werkstaking de overeenkomst niet nakomen dan wordt overmacht aangenomen. De nakoming van de overeenkomst kan dan door Hertek B.V. opgeschort worden.

## **9. Geheimhouding**

**9.1.** Hertek B.V. zal zijn personeelsleden geheimhouding opleggen met betrekking tot alle gegevens die de personeelsleden omtrent de cliënt verkrijgen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en waar van de personeelsleden redelijkerwijze moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn.

Verder gelden de "Algemene Verkoop- en leveringsvoorwaarden van Hertek B.V."

**De norm, NEN 2654 deel 1 en deel 2 zoals genoemd zijn op aanvraag te verkrijgen bij:**

**Nederlandse Normalisatie Instituut  
Postbus 5059  
2600 GB DELFT**

**Telefoon: : 015 – 269 03 90  
Telefax : 015 – 269 01 90**

*Uitgifte januari 2017*