

## Aanvullende Servicevoorwaarden Endress+Hauser B.V.

### Algemeen

Endress+Hauser B.V.  
 Nikkelstraat 6, 1411 AJ  
 Postbus 5102, 1410 AC  
 Naarden

Telefoon algemeen: +31(0)35 6958611  
 Telefoon service: +31(0)35 6958888  
 Email algemeen: info.nl@endress.com  
 Email service: [service.nl@endress.com](mailto:service.nl@endress.com)

### Bereikbaarheid

Onze standaard kantoortijden zijn wekdagen van 08.00 – 17.00 uur. Gedurende deze tijd zijn wij bereikbaar via bovenstaande contactgegevens. Buiten onze standaard kantoortijden is in urgente gevallen onze storingsdienst bereikbaar via een externe nummer +31(0)497 598318. Aan het bellen met en gebruik van onze storingsdienst zijn extra kosten verbonden.

### Tarieven en condities

Voor een bezoek van onze technici bij klant op locatie voor ons serviceproduct “Diagnostic+Repair”, hanteren wij een vast tarief. Dit vaste tarief is afhankelijk van het vereiste expertisniveau.

Expertisniveau	Tarief tijdens kantoortijden
<b>Fieldservice</b>	
• Per workorder	€ 895,00
• Aansluitende workorder	€ 510,00
<b>Advanced Services</b> (o.a. Erkend Keurder, Raman-analyzers en TankGauging)	
• Per workorder	€ 1.425,00
• Aansluitende workorder	€ 1.040,00
<b>Bunkering</b>	Afhankelijk van opdracht
<b>Garantiebezoek</b>	€ 385,00
<b>Toeslagen</b>	
• Werk op wekdagen 17:30 – 08:00	+ 50%
• Werk op weekend & feestdagen	+ 100%
• Fieldservice reactietijd op locatie - exprestoeslag	€ 2.750,00
• Telefonisch support via storingsdienst – per uur	€ 200,00

De vaste prijzen voor ons serviceproduct “Diagnostic+Repair” gelden tijdens onze standaard kantoortijden per workorder voor Diagnostic+Repair (met een maximale uitloop tot 8 uur) en per technicus. Tevens is dit vaste tarief inclusief reiskosten, kosten voor veiligheids- en poortinstructies alsmede rapportages. De vaste prijzen voor de aansluitende workorder zijn eveneens geldig tijdens onze standaard kantoortijden en zijn uitsluitend van toepassing indien deze aansluitende workorder op dezelfde dag en dus aansluitend aan de hoofd workorder kan worden uitgevoerd. Dit ter beoordeling van de technicus op locatie en de afdeling coördinatie van Endress+Hauser.

Kosten voor onderdelen en verbruiksmateriaal zijn niet inbegrepen en zullen aanvullend aan klant worden berekend. Onze afdeling customer support zal in overleg met de klant eventueel benodigde onderdelen identificeren en bestellen. Uiteraard doen we dit zo zorgvuldig mogelijk en op basis van de door klant aan ons verstrekte informatie. Bestelde onderdelen welke tijdens het bezoek op locatie niet gebruikt worden kunnen niet worden retourgenomen en worden ook aan klant doorbelast.

**Kostenschatting**

Indien klant dat wenst kan Endress+Hauser, alvorens tot reparatie over te gaan, een diagnosebezoek plannen om daarmee een correcte kostenopgave te kunnen verstrekken voor de reparatie. Aan een diagnosebezoek zijn voor klant wel kosten verbonden.

**Annulering & wijzigen gepland servicebezoek Diagnostic+Repair**

Indien een gepland servicebezoek op de werkdag voorafgaande aan respectievelijk op de dag van uitvoering door klant wordt geannuleerd, dan berekenen wij klant het begrote bedrag van de gemaakte reservering. Bij annulering zijn wij genoodzaakt de onderdelen welke wij voor klant besteld hebben eveneens volledig in rekening te brengen.

**Vertragingen**

Wanneer het niet mogelijk is, dat ten gevolge van vertraging of gebeurtenissen veroorzaakt door klant, de met klant overeengekomen werkzaamheden te verrichten, kunnen de gemaakte kosten worden doorberekend. Eventueel kan, in overleg met klant, de afspraak gewijzigd en/of verplaatst worden. Vertragingen als gevolg van overmacht, zoals de verkeerssituatie op de Nederlandse wegen, worden niet als vertraging aangemerkt.

**Retournemen vervangen onderdelen**

Onderdelen welke door onze technici op locatie worden gedemonteerd en/of vervangen, zijn en blijven eigendom klant en zullen derhalve ook niet door ons worden meegenomen. Klant dient zelf zorg te dragen voor het op correcte wijze afvoeren van deze onderdelen.

**Inbedrijfname**

Bij een inbedrijfname gaan wij ervan uit dat de instrument(en) zowel mechanisch als elektrisch volledig en op correcte wijze door klant zijn gemonteerd en aangesloten en daarnaast ook veilig bereikbaar zijn. Eventuele wachttijd zal separaat berekend worden volgens de geldende tarieven.

**Garantie op uitgevoerde werkzaamheden**

Bij alle reparaties geldt 6 maanden garantie op onderdelen die door technici van Endress+Hauser vervangen zijn.

**Garantie op instrumenten**

De standaard garantieperiode op Endress+Hauser instrumenten is 12 maanden na levering van het instrument. Gedurende deze periode geven wij u een kosteloze support voor fabrieksdefecten aan het instrument. Dit is geen on-site garantie. De klant moet na overleg met Endress+Hauser het defecte instrument opsturen naar onze workshop in Naarden. Hier wordt vastgesteld of het instrument daadwerkelijk door een fabrieksdefect faalt. Een eventuele reparatie of vervanging van het instrument wordt dan door Endress+Hauser vergoed, inclusief verzendkosten maar exclusief de inbedrijfname van het instrument. Indien het instrument niet is uit te bouwen, worden eventuele reis- en werkuren in rekening gebracht.

**Arbeidsomstandigheden**

De Endress+Hauser technici beschikken over de standaard persoonlijke beschermingsmiddelen (waaronder: witte helm, veiligheidsbril, gehoorbescherming, handschoenen en veiligheidsschoenen). Indien nodig en/of door klant specifiek voorgeschreven, zullen aanvullende persoonlijke beschermingsmiddelen, waaronder kleding en/of apparatuur, door klant worden verstrekt. Klant zorgt voor een veilige werkplek en apparatuur en/of installatie dient te allen tijde schoongemaakt en gedecontamineerd te zijn. De Endress+Hauser technicus kan en mag werkzaamheden weigeren indien deze uitgevoerd moet worden onder, naar zijn oordeel, gevaarlijke omstandigheden. In twijfelgevallen zal contact worden opgenomen met Endress+Hauser.

**Contaminatie**

Onder contaminatie verstaan we het ongewenst overdragen van sporen/materiaal (besmetting) door het gebruik van tools en gereedschappen. Wij kunnen als leverancier contaminatie niet voorkomen omdat het “cleanen” van tools en gereedschappen afhankelijk is van het product en de productieprocessen van onze klanten. Eventuele benodigde maatregelen zijn daarmee zeer specifiek en dienen indien nodig door de opdrachtgever genomen te worden

**Algemeen**

Deze aanvullende servicevoorwaarden Endress+Hauser B.V. kunnen te allen tijde, zonder voorafgaande kennisgeving, gewijzigd worden. Op al onze leveringen zijn, voor zover hierboven niet anders is geregeld, onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. Voor meer informatie zie ook onze website [www.nl.endress.com](http://www.nl.endress.com)