

Relaties Electroproject

Datum
1-1-2019

Uw referentie

Onze referentie
DT/B190073

Betreft: Service informatiebrief 2019.

Geachte relatie,

Hierbij doen wij u de "Service Informatiebrief 2019" toekomen.

Deze informatie kunt u tevens vinden op onze website www.electroproject.nl

Wij vertrouwen erop u met behulp van deze extra informatie een nog betere serviceverlening te kunnen bieden.

Mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen zodat wij het e.e.a. nog extra kunnen toelichten.

In deze informatiebrief kunt u de volgende informatie terugvinden:

1. **Communicatie schema**
2. **Afspraken met betrekking tot serviceverlening**
3. **Algemene service condities**
4. **Aanvullende condities werkzaamheden in het buitenland**
5. **Tariefstelling reparaties en serviceactiviteiten**

Electroproject

Houthavenkade 44-46
1506PD Zaandam

Tel.: 088 - 484 92 50
sales@electroproject.nl
www.electroproject.nl

NL31ABNA0579192628
BIC ABNANL2A
KVK 35013591

Member of the ENGIE Group.

Datum
1-1-2019

Blad
2 van 5

Vervolg:
DT/B190073

1. Communicatie schema

- 1.1 Wij willen u vriendelijk verzoeken alle vragen over producten geleverd door Electroproject te stellen aan een van onze medewerkers en niet aan de fabrikant. Hierdoor zijn wij altijd geïnformeerd en kunnen u daardoor beter van dienst zijn.
- 1.2 Voor technische vragen kunt u tijdens de kantooruren 08:30 – 12:30 en 13:00 – 17:00 contact opnemen met Technical Support +31 (0) 88 - 48 49 283 / helpdesk@electroproject.nl
- 1.3 Indien u technische vragen heeft verzoeken wij u het Electroproject tekeningnummer, het projectnummer en of het type nummer van het component voor handen te hebben. Dit zal het proces aanzienlijk versnellen.
- 1.4 Voor garantie verzoeken hebben wij “altijd” op voorhand het **serienummer** van het betreffende defecte component nodig.
- 1.5 Voor de betreffende service activiteit verzoeken wij u tijdens kantoortijden telefonisch of per email contact op te nemen met de betreffende medewerker (zie onderstaande tabel).

<i>Spare parts bestellingen en/of service opdrachten:</i>	Sales@electroproject.nl		
<i>Algemene mail t.b.v. Service:</i>	Back-Office-Service@Electroproject.nl		
<i>Planning & coördinatie:</i>	Marc Kirchner	MKirchner@electroproject.nl	+31 (0) 88 - 48 49 281 +31 (0) 6 123 250 59
<i>Technical support:</i>	Technicus	HelpDesk@electroproject.nl	+31 (0) 88 - 48 49 283
<i>Werkvoorbereiding en contract coördinator Aandrijftechniek:</i>	Charles Pietersz	CPietersz@electroproject.nl	+31 (0) 88 - 48 49 282 +31 (0) 6 423 940 98
<i>Werkvoorbereiding en contract coördinator Energiesystemen:</i>	Corne Hogenes	CHogenes@electroproject.nl	+31 (0) 6 831 483 40
<i>Accountmanager Onderhoudscontracten:</i>	Marijn Baanen	MBaanen@electroproject.nl	+31 (0) 88 484 90 80 +31 (0) 6 224 930 44
<i>Service manager:</i>	Hans Bas	HBas@electroproject.nl	+31 (0) 6 198 732 92

1.6 Voor storingen:

Storingsmeldingen 24/ 7 Binnen kantoortijden (08.30 – 17.00)	+31 (0) 88 – 484 92 83	Support@electroproject.nl
Storingsmeldingen 24/ 7 (Meldkamer BBA) Buiten kantoortijden (17.00 – 08.30)	+31 (0) 88 – 369 29 00	Support@electroproject.nl

Datum
1-1-2019

Blad
3 van 5

Vervolg:
DT/B190073

2. Afspraken met betrekking tot serviceverlening

- 2.1 24 uur per dag 7 dagen per week zijn wij bereikbaar.
- 2.2 Na het melden van een storing zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de contractueel afgesproken responsetijd, een ter zake kundige technicus bij de installatie aanwezig zijn en aanvangen met de benodigde herstel/reparatie werkzaamheden. Overmacht uitgesloten.
- 2.3 De herstelwerkzaamheden zijn erop gericht de storingen binnen zo'n kort mogelijke termijn te verhelpen. Indien het niet mogelijk is om een permanente oplossing te bieden, dient z.s.m. een tijdelijke oplossing geboden te worden.
- 2.4 Na elke storingsoproep wordt door de technicus een rapportage gemaakt van de uitgevoerde werkzaamheden met opgave van: datum, tijd, verbruikte materialen en eventuele aanbevelingen. Deze rapportage wordt toegezonden / afgegeven aan de technische contactpersoon van de opdrachtgever.
- 2.5 De nacalculatie van de werkzaamheden zijn gebaseerd op alle gemaakte kosten, zoals:
- Voorbereiding, rapportage en afhandeling service werkzaamheden
 - Reizen, gerekend van en naar Electroproject (buitenland uitgesloten)
 - Uitvoering van de werkzaamheden en de wachturen
 - Alle gebruikte en verbruikte materialen
 - Overige onkosten zoals o.a. parkeer tickets
- Voor de geldende servicetarieven zie tabel 1 t/m 3 op pagina 6***

3. Algemene service condities

- Genoemde tarieven zijn exclusief BTW.
- Factuurbetalingen binnen 30 dagen na factuurdatum.
- Alle uren die geen verband houden met de reistijd, storing, reparatie en/of inbedrijfstelling. (wachturen, enz.) worden in rekening gebracht.
- Reiskosten worden volgens de tabel in rekening gebracht.

4. Aanvullende condities (onshore) werkzaamheden in het buitenland

- Per werkdag wordt minimaal 8 in rekening gebracht.
- Per werkdag heeft de technicus recht op een aaneengesloten rustperiode van minimaal 8 uur.
- Per werkweek heeft de technicus recht op minimaal 1 vrije dag.
- Maximaal 14 uur aaneengesloten werken.
- Overwerk toeslagen, zon en feestdagen volgens toeslagen tabel.
- Per reisdag van 24 uur (vliegtuig) wordt maximaal 10 uur in rekening gebracht.

Datum
1-1-2019

Blad
4 van 5

Vervolg:
DT/B190073

5. Aanvullende condities serviceactiviteiten

- 5.1 Op met ons te sluiten overeenkomsten zijn uitsluitend van toepassing de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden voor de technologische industrie, uitgegeven door de vereniging FME/CWM gedeponeed ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 16 april 2010 onder nr. 29/2010. Op verzoek wordt u een exemplaar toegezonden. Afwijkende bedingen zijn slechts geldig indien wij uitdrukkelijk hebben verklaard, daarmee akkoord te gaan.
- 5.2 Offshore tarieven en voorwaarden worden op aanvraag verstrekt.
U kunt hiervoor contact opnemen met onze Backoffice, te bereiken onder ons nummer +31 (0) 88 – 484 92 82 of per mail Back-Office-Service@Electroproject.nl
- 5.3 **Overige onkosten.**
- Reiskosten (Benelux) worden tegen de standaard tarieven in rekening gebracht.
 - Hotel-, reis (vliegtuig)-, douane-, verblijfskosten en eventueel huurauto worden tegen werkelijk gemaakte kosten + 10% in rekening gebracht.
 - Voorbereiding, rapportage en afhandeling service werkzaamheden
 - Reizen, gerekend van en naar Electroproject (buitenland uitgesloten)
 - Uitvoering van de werkzaamheden en de wachturen
- 5.4 Toeslagen servicetarieven, zie tabel 1 pagina 6
- 5.5 Service tarieven **Aandrijfsystemen**, zie tabel 2 pagina 5
- 5.6 Service tarieven **Energiesystemen**, zie tabel 3 pagina 5

Electroproject is tijdens kantooruren geopend van 08:30 tot 12:30 en van 13:00 tot 17:00.

Voor de algemene voorwaarden en condities betreffende servicewerkzaamheden verwijzen wij naar onze website: www.electroproject.nl

Datum
1-1-2019

Blad
5 van 5

Vervolg:
DT/B190073

Tabel 1: Toeslagen

Toeslagen tabel:		
Cat. A	Basis tarief	Maandag t/m vrijdag van 06:00 t/m 19:00 uur
Cat. B	50% toeslag	Maandag t/m vrijdag 19:00 t/m 24:00 uur Zaterdag 06:00 – 19:00
Cat. C	100% toeslag	Maandag t/m zaterdag 24:00-06:00 Zaterdag na 19:00 Zon- en feestdagen

Tabel 2: Overzicht service tarieven Aandrijftechniek per 1 januari 2019

Tarieventabel: Wacht- en/of werkuren	A	B	C
Standaard tarief Monteur Nederland	€ 88,-	€ 132,-	€ 176,-
Standaard tarief Technicus Nederland	€ 99,50	€ 149,25	€ 199
Standaard tarief Specialist Nederland	€ 142,-	€ 213,-	€ 284,-
Standaard tarief buitenland	€ 142,-	€ 213,-	€ 284,-
Response fee <8 uur / per oproep Oproepen buiten kantoor tijden, zonder servicecontract	€ 750,-	€ 750,-	€ 750,-
Reiskosten tabel:	A	B	C
Reiskosten binnenland:			
Start fee	€ 61,-	€ 91,50	€ 122
Reiskosten per kilometer	€ 1,55	€ 2,33	€ 3,10
Reiskosten buitenland:			
Reiskosten per reisuur	€ 99,50	€ 149,25	€ 199
Kilometerkosten auto:			
Bij werkzaamheden buitenland	€ 0,52/km	€ 0,52/km	€ 0,52/km

Tabel 3: Overzicht service tarieven Energiesystemen per 1 januari 2019

Tarieventabel: Wacht- en/of werkuren	A	B	C
Standaard tarief Monteur Nederland	€ 79,-	€ 118,50	€ 158,-
Standaard tarief Technicus Nederland	€ 86,-	€ 129,-	€ 172,-
Standaard tarief Specialist Nederland	€ 99,50	€ 149,25	€ 199,-
Standaard tarief buitenland	€ 121,-	€ 181,5,-	€ 242,-
Response fee <8 uur / per oproep Oproepen buiten kantoor tijden, zonder servicecontract	€ 750,-	€ 750,-	€ 750,-
Reiskosten tabel:	A	B	C
Reiskosten binnenland:			
Start fee	€ 61,-	€ 91,50	€ 122
Reiskosten per kilometer	€ 1,55	€ 2,33	€ 3,10
Reiskosten buitenland:			
Reiskosten per reisuur	€ 86,-	€ 129,-	€ 172,-
Kilometerkosten auto:			
Bij werkzaamheden buitenland	€ 0,52/km	€ 0,52/km	€ 0,52/km