

BEPALINGEN VOOR ONDERHOUDSCONTRACTEN

1.1. Contract preventief onderhoud

1.1.1. Algemene bepalingen

- 1.1.1.a. Het volgens afgesproken frequentie uitvoeren van een complete test op het functioneren van alle in het contract omschreven audiovisuele apparatuur. Dit zal gebeuren tijdens werkdagen tussen 8.00–17.00 uur.
NOTE: responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.
- 1.1.1.b. Het reinigen van de in het contract omschreven apparatuur, zowel in- als uitwendig.
- 1.1.1.c. Smeren en zo nodig afstellen van mechanische onderdelen van in het contract omschreven apparatuur.
- 1.1.1.d. Het volgens specificatie afregelen / instellen van de in het contract omschreven apparatuur.
- 1.1.1.e. Het vervangen of herstellen van defecte of versleten onderdelen en bekabeling.
De kosten van vervangende onderdelen van de apparatuur worden steeds apart berekend.
- 1.1.1.f. Media Service Maastricht bv maakt een voorbehoud voor de vervanging van componenten die niet meer leverbaar zijn. In dit geval zal er in samenspraak met de contractnemer een passende oplossing worden gekozen.
- 1.1.1.g. Indien gewenst het bijhouden van een logboek. Wordt niet standaard verzorgd.
- 1.1.1.h. Advies m.b.t. de algehele status van de apparatuur.

1.1.2. Aanvullende bepalingen voor storingen en reparaties

- 1.1.2.a. Bij problemen met uw audiovisuele apparatuur kan onze storingsdienst telefonisch ingeschakeld. Eerst wordt getracht de storing telefonisch op te lossen (kosteloos). Mocht dit geen uitsluitsel bieden, wordt een urgentieniveau bepaald waarbinnen wij komen voorrijden om de storing ter plaatse op te lossen (tegen op dat moment geldende uurtarieven). Wellicht kan er ook tijdelijk vervangende apparatuur geplaatst voor een periode van maximaal 1 maand (*tegen het geldende huurtarief minus 50% relatiekorting*).
Alle meldingen lopen via de door klant aangewezen contactpersoon.

➔ !!! **Bij contractvorm A geldt bij ad-hoc storingen een responstijd van maximaal 3 werkdagen.**

- 1.1.2.b. De kosten voor het opheffen van storingen en repareren van defecte apparatuur zijn voor rekening van de contractnemer (A). De kosten worden berekend naar materiaalverbruik en bestede arbeidstijd tegen de bij Media Service Maastricht bv gebruikelijke voorwaarden en tarieven. Reistijd wordt als arbeidstijd gezien.

1.1.3. Uurtarieven standaard storingsdienst jaarlijks geïndexeerd

Met betrekking tot onderstaande tarieven geldt dat Media Service Maastricht zich het recht voorbehoudt genoemde tarieven jaarlijks opnieuw te indexeren.

NOTE: responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.

Tarieven gelden in 2010

Per eenheid Per jaar

Reparaties/storingen geldend ma. t/m vr; 8.00 tot 17.00 uur:

Arbeidsuren reparatie/storingen algemeen p/p (ma. t/m vr; 8.00 tot 17.00 uur)	€ 43,00	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 4 p/p (binnen 3 werkdagen; tijdens kantooruren)	€ 43,00	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 3 p/p (binnen 2 werkdagen; tijdens kantooruren)	€ 53,75	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 2 p/p (binnen 8 kantooruren)	€ 64,50	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 1 p/p (binnen 2 kantooruren)	€ 86,00	UUR

AV-technicus/Operator:

AV-technicus/Operator p/p (ma t/m vr; van 8.00 tot 17.00 uur)	€ 43,00	UUR
AV-technicus/Operator p/p (ma t/m vr; na 17.00 uur)	€ 53,75	UUR
AV-technicus/Operator p/p (za tot 17.00 uur)	€ 64,50	UUR
AV-technicus/Operator p/p (za; na 17.00 uur; zon- en feestdagen)	€ 75,00	UUR

Programmer (AMX, Extron, Scala, enz.):

Arbeidsuren programmer p/p (ma t/m vr; van 8.00 tot 17.00 uur)	€ 70,00	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (ma t/m vr; na 17.00 uur)	€ 87,50	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (za; tot 17.00 uur)	€ 100,00	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (za; na 17.00 uur; zon- en feestdagen)	€ 120,00	UUR

Reiskosten:

Reistijd personeel (retour)	€ 30,00	UUR
Voorrijden buiten Maastricht (buiten de straal van 15km Maastricht en hoger); retour	€ 0,75	KM
Voorrijden M'tricht Randwijck (UM + azM); binnen onderhoudscontract; retour	aangepast	STUK
Voorrijden regio 043 (tot straal van max. 15km); retour	€ 19,00	STUK
Voorrijden regio 046 (straal tot 30km enkele reis); retour	€ 25,00	STUK
Voorrijden regio 045 (straat tot 40km enkele reis); retour	€ 30,00	STUK

² Deze prijzen zijn niet in de totaalprijs van het onderhoudscontract opgenomen daar deze niet van te voren kunnen worden vastgesteld en afhankelijk zijn van dagen, tijden, afstanden, enz.

!!! Responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.

Note: Wij bieden de contractnemer de mogelijkheid een servicetechnicus in te huren voor (service)activiteiten tegen het bovenstaand uurtarief. Indien gewenst kan de 24-uurs storingsdienst tegen sterk gereduceerd tarief (50% korting op de geldende huurtarieven) vervangende apparatuur in bruikleen plaatsen voor een periode van maximaal één maand. Is door niet te voorzien omstandigheden de bruikleen periode langer dan een maand, dan kan de apparatuur in de aansluitende periode worden gehuurd tegen een onderling overeen te komen vriendelijk huurtarief.

BEPALINGEN VOOR ONDERHOUDSCONTRACTEN

2.1. Contract preventief onderhoud inclusief storingsdienst abonnement

2.1.1. Algemene bepalingen

Naast de onder Contract A genoemde preventieve werkzaamheden omvat Contract B de volgende extra's:

- 2.1.1.a. U krijgt (telefonisch) toegang tot onze storingsdienst.
NOTE: responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.
- 2.1.1.b. Het storingsdienst abonnement vraagt t.o.v. een al afgesloten preventief contract A een meerprijs van in euro 25,00 exclusief 19% BTW per maand per ruimte c.q. onderdeel (= euro 300,00 exclusief 19% BTW per jaar).
- 2.1.1.c. Na uw telefonische storingsmelding zal de 24-uurs telefonische storingsdienst zodanig maatregelen treffen dat in bedrijfstelling binnen het overeengekomen urgentieniveau gewaarborgd is.
- 2.1.1.d. De contractnemer zal in eerste instantie met de dienstdoende technicus de aard van de storing proberen vast te stellen en in onderling overleg de oorzaak telefonisch proberen te verhelpen of mogelijke alternatieven vinden voor een tijdelijke oplossing.
- 2.1.1.e. Voor problemen, welke telefonisch met de dienstdoende storingsdienst monteur kunnen worden opgelost, worden buiten de abonnementsprijs van de storingsdienst geen kosten berekend.
- 2.1.1.f. Contractnemer met een aanvullend storingsdienst abonnement kan tegen de hiervoor geldende uurtarieven de dienstdoende storingsdienst monteur laten voorrijden.
- 2.1.1.g. De kosten voor het opheffen van storingen en repareren van defecte apparatuur zijn voor rekening van de contractnemer. De kosten worden berekend naar materiaalverbruik en bestede arbeidstijd tegen de bij Media Service Maastricht bv gebruikelijke voorwaarden en tarieven. Reistijd wordt als arbeidstijd gezien.
- 2.1.1.h. Media Service Maastricht bv maakt een voorbehoud voor de vervanging van onderdelen die niet meer leverbaar zijn. In dit geval zal er in samenspraak met de contractnemer een passende oplossing worden gekozen.
- 2.1.1.i. Het uitvoeren van software updates.
- 2.1.1.j. Media Service Maastricht bv behoudt zich het recht voor genoemde tarieven jaarlijks aan te passen welke inherent zijn aan schommelingen in de markt en/of economie.

2.2. Uurtarieven standaard storingsdienst jaarlijks geïndexeerd.

Met betrekking tot onderstaande tarieven geldt dat Media Service Maastricht zich het recht voorbehoudt genoemde tarieven jaarlijks opnieuw te indexeren.

NOTE: responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.

Tarieven gelden in 2010

Per eenheid Per jaar

Reparaties/storingsen geldend ma. t/m vr; 8.00 tot 17.00 uur:

Arbeidsuren reparatie/storingsen p/p (ma. t/m vr; 8.00 tot 17.00 uur)	€ 43,00	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 0 p/p (geen urgentietermijn; tijdens kantooruren)	€ 43,00	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 1 p/p (binnen 3 werkdagen; tijdens kantooruren)	€ 53,75	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 2 p/p (binnen 8 kantooruren)	€ 64,50	UUR
Arbeidsuren storingsniveau 3 p/p (binnen 2 kantooruren)	€ 86,00	UUR

AV-technicus/Operator:

AV-technicus/Operator p/p (ma t/m vr; van 8.00 tot 17.00 uur)	€ 43,00	UUR
AV-technicus/Operator p/p (ma t/m vr; na 17.00 uur)	€ 53,75	UUR
AV-technicus/Operator p/p (za tot 17.00 uur)	€ 64,50	UUR
AV-technicus/Operator p/p (za; na 17.00 uur; zon- en feestdagen)	€ 75,00	UUR

Programmer (AMX, Extron, Scala, enz.):

Arbeidsuren programmer p/p (ma t/m vr; van 8.00 tot 17.00 uur)	€ 70,00	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (ma t/m vr; na 17.00 uur)	€ 87,50	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (za; tot 17.00 uur)	€ 100,00	UUR
Arbeidsuren programmer p/p (za; na 17.00 uur; zon- en feestdagen)	€ 120,00	UUR

Reiskosten:

Reistijd personeel (retour)	€ 30,00	UUR
Voorrijden buiten Maastricht (buiten de straal van 15km Maastricht en hoger); retour	€ 0,75	KM
Voorrijden M'tricht Randwijck (UM + azM); binnen onderhoudscontract; retour	aangepast	STUK
Voorrijden regio 043 (tot straal van max. 15km); retour	€ 19,00	STUK
Voorrijden regio 046 (straal tot 30km enkele reis); retour	€ 25,00	STUK
Voorrijden regio 045 (straal tot 40km enkele reis); retour	€ 30,00	STUK

² Deze prijzen zijn niet in de totaalprijs van het onderhoudscontract opgenomen daar deze niet van te voren kunnen worden vastgesteld en afhankelijk zijn van dagen, tijden, afstanden, enz.

!!! Responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.

Note: Wij bieden de contractnemer de mogelijkheid een servicetechnicus in te huren voor (service)activiteiten tegen het bovenstaand uurtarief. Indien gewenst kan de 24-uurs storingsdienst tegen sterk gereduceerd tarief (50% korting op de geldende huurtarieven) vervangende apparatuur in bruikleen plaatsen voor een periode van maximaal één maand. Is door niet te voorzien omstandigheden de bruikleen periode langer dan een maand, dan kan de apparatuur in de aansluitende periode worden gehuurd tegen een onderling overeen te komen vriendelijk huurtarief.

2.3. Definitie van urgentie niveaus voor storingsen

Storing-, respons- en prijsafspraken

TELEFONISCHE MELDING:

Tariefstelling p/uur: kosteloos, valt binnen 24/7 telefonisch storingsabonnement onder onderhoudscontract

U meldt telefonisch een storing. Een deskundige zal u telefonisch ondersteunen om het euvel te verhelpen. Mocht dit geen oplossing bieden, dan zal urgentie niveau 4 ingaan.

Mocht u hogere prioriteit willen stellen aan uw storing, dan zal in overleg worden vastgesteld.

U dient rekening te houden met het geldende tarief bij het betreffende urgentieniveau welk u zal worden doorberekend.

Responstijd = direct telefonische assistentie zonder voorrijden

URGENTIENIVO 0:

Tariefstelling p/uur: standaardtarief

Fout in de programma documentatie of andere fout die niet valt onder bovengenoemde urgentie niveaus 1-2 of een verzoek tot verbetering uitgaande van de afnemer.

Responstijd = geen urgentieniveau, zsm tijdens kantoordagen/-uren

URGENTIENIVO 1:

Tariefstelling p/uur: standaardtarief + 25%

Fout in de programma documentatie of andere fout die niet valt onder bovengenoemde urgentie niveaus 1-2 of een verzoek tot verbetering uitgaande van de afnemer.

Responstijd = binnen 3 werkdagen tijdens kantoordagen/-uren

URGENTIENIVO 2:

Tariefstelling p/uur: standaardtarief + 50%

Ernstig gebrek aan de apparatuur wat de klant echter niet belemmert een deel van het systeem verder te gebruiken. Het probleem is te omzeilen.

Responstijd = binnen 8 kantooruren van 08.00 tot 17.00 uur

URGENTIENIVO 3:

Tariefstelling p/uur: standaardtarief + 100%

Het systeem is niet in staat een van zijn hoofdfuncties te vervullen ten gevolge van een gebrek aan de apparatuur. Er is geen mogelijkheid hier "omheen" te werken!

Responstijd = binnen 2 kantooruren van 08.00 tot 17.00 uur

Storingsnummer: 043-356 01 53

- * Note:**
- Alarmmeldingen worden behandeld als storingsmelding!
 - Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele problemen met pc's!
 - Evaluatie vindt plaats in december (tenzij anders overeengekomen)
 - responstijden binnen onderhoudscontract gelden niet in weekenden of op zon- en feestdagen.

Bijlage 3.

BEPALINGEN VOOR ONDERHOUDSCONTRACTEN

3. Algemene Bepalingen Voor Onderhoudscontracten

- 3.1. Het preventief onderhoud wordt periodiek (u kunt kiezen uit 1, 2 of 4 maal per jaar) uitgevoerd op het adres van de contractnemer. Hierbij worden alle onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd die vereist zijn om de apparatuur in goed werkende staat te brengen.
- 3.2. Een preventief onderhoudscontract A kan ingaan aan het begin van elke maand en heeft een contractduur van minimaal één jaar. Deze periode wordt vooraf vastgesteld en opgenomen in de overeenkomst (zie D). Uiterlijk één maand voor het einde van de contractduur kan het contract door beide partijen schriftelijk worden opgezegd. Wordt er niet tijdig opgezegd, dan wordt het contract automatisch verlengd met één jaar (drie maanden).
- 3.3. In overleg met Media Service Maastricht bv kan een onderhoudscontract A van ten minste 1 jaar oud worden omgezet in een onderhoudscontract B.
- 3.4. Een preventief onderhoudscontract B inclusief het abonnement op de 24-uurs servicedienst kan ingaan aan het begin van elke maand en heeft een minimale contractduur van één jaar. Deze periode wordt vooraf vastgesteld en opgenomen in de overeenkomst (zie D). Uiterlijk één maand voor het einde van de contractduur kan het contract door beide partijen worden opgezegd. Wordt er niet tijdig opgezegd, dan wordt het contract automatisch verlengd met één jaar (drie maanden).
- Let Op!:** Wenst u een onderhoudscontract A of B af te sluiten voor apparatuur, welke niet bij Media Service Maastricht bv is aangeschaft, of is de door u gewenste ingangsdatum van een onderhoudscontract niet aansluitend aan de door Media Service Maastricht bv opgegeven systeem garantietermijn (doorgaans 12 maanden), dan is Media Service Maastricht bv verplicht een inventarisatie en acceptatietest uit te voeren.
- 3.5. De acceptatietest en de kosten voor het uitvoeren van eventueel achterstallig onderhoud worden - berekend naar materiaalverbruik en bestede arbeidstijd tegen de bij Media Service Maastricht bv gebruikelijke voorwaarden en tarieven. Reistijd wordt als arbeidstijd beschouwd.
- 3.6. De kosten van een contract A en/of B zijn per vooruitbetaling verschuldigd na ontvangst van onze factuur. De contractnemer ontvangt tweemaal per jaar een factuur voor de helft van het contractbedrag.
- 3.7. Contractprijzen zijn gebaseerd op thans geldende kostprijzen.
- 3.8. Media Service Maastricht bv behoudt zich het recht voor wijzigingen in één of meer kostenfactoren van de contractprijs door te berekenen voor zover de Nederlandse overheid zulks toelaat (jaarlijkse indexering).
- 3.9. De servicemonteur zal tijdens zijn bezoek de werkzaamheden aan alle in het contract omschreven apparatuur aansluitend moeten kunnen uitvoeren.
- 3.10. De contractnemer zal de storingsdienst van Media Service Maastricht bv toegang verschaffen tot alle ruimten, die in verband met de werkzaamheden betreden moeten worden. Tevens verwachten wij, dat aan onze servicemonteur(s) alle medewerking wordt verleend ten behoeve van een vlot verloop van de werkzaamheden.
- 3.11. Kosten voor reparaties, onderdelen, leveringen of huur van vervangende apparatuur, voor zover niet inbegrepen zullen aansluitend worden gefactureerd.
- 3.12. Media Service Maastricht bv is niet aansprakelijk voor schade welke het gevolg mocht zijn van niet functionerende apparatuur of installaties, dan wel voor het verloren raken van gegevens of informatie-dragend materiaal.

- 3.13. Media Service Maastricht bv is niet aansprakelijk voor de gevolgen van ingrepen door derden. Het herstel van hierdoor ontstane schade is niet inbegrepen in het contract.
- 3.14. Eventueel optredende storingen in apparatuur of installaties geven de contractnemer niet het recht betalingen uit te stellen of achterwege te laten.
- 3.15. Deze bepalingen sluiten aan op de onderhoudscontract A of B offerte of bevestiging, waarin de omschrijving van de in het contract opgenomen apparatuur, dan wel installatie, prijs en eventuele aanvullende bepalingen zijn opgenomen. Een offerte kunt u aanvragen bij onze verkoopafdeling.
- 3.16. Voor het overige en voor zover het bovenstaande niet anders bepaald, zijn op de aanvaarding van de opdracht, de mededelingen en de overeenkomsten van toepassing onze Algemene Leveringsvoorwaarden zoals die bij ons en bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Maastricht onder nummer 17/1995AL ter inzage liggen en die op verzoek onverwijld en kosteloos zullen worden toegezonden.
- 3.17. Fakturering van vastgestelde kosten binnen het onderhoudscontract worden twee keer per jaar aan u berekend, te weten aanvang en halverwege het jaar.
Storingen, reparaties en andere onkosten welke niet binnen het onderhoudscontract vallen worden, voor zover mogelijk, per geval gefactureerd.

Als betalingsconditie geldt: binnen 30 dagen na factuurdatum.
