



Serviceovereenkomst X- LIJN

Nr _____

Ondergetekenden:

BV Bodart & Co , gevestigd Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(hierna te noemen “BV Bodart & Co”)

en _____ te _____

gevestigd _____ , _____
(hierna te noemen “de klant”).

Deze overeenkomst wordt door BV Bodart & Co geregistreerd op basis van het serienummer _____ van de geleverde apparatuur. Middels ondertekening van deze overeenkomst accepteert de klant deze voorwaarden met betrekking tot dienstverlening en termijn.

Komen overeen als volgt:

1. Rechten en plichten klant

1.1. Klant heeft recht op:

- 1.1.1. Het verhelpen van storingen, welke door de klant bij de JURA Support zijn aangemeld. BV Bodart & Co zal deze storing zo snel mogelijk verhelpen, uiterlijk op de tweede werkdag, volgend op de dag waarop de storing is aangemeld.
- 1.1.2. Het telefonisch en/of per e-mail stellen van vragen aan de JURA Support, voor zover dit verband houdt met betrekking tot het gebruik van de apparatuur.
- 1.1.3. Het gebruik van de meest recente, door JURA vrijgegeven, versies van apparatuur software (updates en/of upgrades).

- 1.2. De klant is gehouden om dagelijks onderhoud op de machine uit te voeren, om een optimale werking van het JURA-apparaat te garanderen. De klant is tevens gehouden zich het normale gebruik van de apparatuur eigen te maken en daar waar nodig BV Bodart & Co te assisteren bij de diagnose van een door hem gemelde storing. Storingsmeldingen zullen uitsluitend worden gedaan door ter zake kundig personeel van de klant.
- 1.3. De klant verleent medewerkers van BV Bodart & Co toegang tot de locatie van de apparatuur indien noodzakelijk voor het nakomen van JURA verplichtingen. Indien noodzakelijk, zal tijdens de uitvoering van JURA werkzaamheden voortdurend een ter zake kundig personeelslid van de klant aanwezig zijn.
- 1.4. Storingen aan apparatuur kunnen per e-mail worden aangemeld op helpdesk@bodartservicehouse.be, onder vermelding van: merk, type en serienummer van de geplaatste apparatuur (te vinden op de servicesticker) en een heldere klachtomschrijving en uw contactgegevens. Tevens is het mogelijk storingen te melden via de telefoon:
03/260 67 64
- 1.5. De klant is gehouden gedurende de looptijd van deze overeenkomst alle benodigde originele JURA reinigings- en ontkalkingsmiddelen, alsmede de door JURA voorgeschreven filters te gebruiken om zo een correcte werking van het apparaat te waarborgen.

2. Rechten en plichten BV Bodart & Co

- 2.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht BV Bodart & Co zich om de apparatuur in goed werkende staat te houden en vragen van de klant met betrekking tot het gebruik van de apparatuur te beantwoorden. BV Bodart & Co zal hieraan uitvoering geven op hieronder aangegeven wijze.
- 2.2. Nieuwe versies van software, welke door JURA zijn vrijgegeven, worden aan de klant ter beschikking gesteld, middels een upgrade, bij reparatie en/of onderhoud.
- 2.3. Software binnen het kader van deze overeenkomst houdt in:
 - 2.3.1. Software updates (bugfixes en kleine aanpassingen)
 - 2.3.2. Eventuele toekomstige software opties (upgrades; nieuwe functionaliteiten welke als optie in de dan geldende prijslijst is opgenomen) vallen buiten deze overeenkomst en moeten separaat worden aangeschaft.
- 2.4. Na melding van een storing bij de Servicedesk zullen in principe de volgende stappen worden doorlopen om functieherstel te kunnen realiseren:
 - 2.4.1. De Servicedesk zal middels het telefonisch stellen van vragen aan de beheerder/bediener van de apparatuur een eerste diagnose stellen;
 - 2.4.2. Mocht bovenstaand niet tot oplossing van de storing leiden, dan zal BV Bodart & Co afhankelijk van de door de klant gekozen dienstverlening:
 - a) op locatie de storing verhelpen
of
 - b) de defecte apparatuur gedurende de reparatieduur vervangen door functioneel gelijkwaardige leenapparatuur.
of

- c) Vervangende onderdelen/modules opsturen, welke door de klant eenvoudig kunnen worden uitgewisseld.

2.5. Vervangende apparatuur (modules) zal functioneel identiek zijn aan de oorspronkelijke apparatuur, voorzien zijn van de laatst vrijgegeven versie van de software en voldoen aan alle overeengekomen specificaties. Vervangende apparatuur hoeft niet in alle gevallen nieuwe apparatuur te zijn.

2.6. Bij definitieve vervanging van apparatuur (modules), als bedoeld in 2.4 hierboven, wordt de klant eigenaar van de vervangende apparatuur (modules) en gaan de rechten van de serviceovereenkomst over op het vervangende apparaat. BV Bodart & Co legt dit vast in haar serienummeradministratie. Het vervangen apparaat (module) wordt eigendom van BV Bodart & Co.

3. Servicetijden

De Servicedesk van BV Bodart & Co is geopend op reguliere werkdagen tussen 8.30 en 17 uur.

Uitgezonderd zijn wettelijk vastgelegde feestdagen en sluitingsdagen.

Werkzaamheden ten behoeve van deze overeenkomst vinden in principe gedurende bovenstaande uren plaats.

4. Aanvang, duur en beëindiging

Deze overeenkomst gaat in op de datum van de ondertekening. De looptijd is 1 jaar en wordt zonder opzegging (1 maand voor beëindiging looptijd) verlengd voor de duur van wederom 1 jaar.

De overeenkomst zal ten alle tijden worden beëindigd bij 5 jaar na aankoopdatum.

5. Onderhoudsprijzen

Onderhoudsprijzen zijn vermeld in bijlage 1.

De onderhoudsprijs zal steeds aan het begin van ieder jaar worden gefactureerd. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.

6. Beperkingen en uitsluitingen

Aan deze serviceovereenkomst worden uitsluitend uitvoering gegeven indien en zolang de apparatuur zich in België of Luxemburg bevindt.

Het verhelpen van storingen die zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of door van buiten komende oorzaken vallen niet onder de werking van deze overeenkomst en zal separaat aan de klant in rekening worden gebracht tegen de bij JURA meest recent in gebruik zijnde tarieven. Voorbeelden van dit soort van buiten komende oorzaken zijn: kalkaanslag, blikseminslag, spanningsuitval, vreemde objecten in de koffiemolen, waterschade, mechanische schade veroorzaakt door het (laten) vallen van de apparatuur dan wel inwerking van andere objecten daarop, storingen aan ISDN-lijnen of andere netwerkverbindingen waarop de apparatuur is aangesloten, zonder hiertoe beperkt te zijn.

7. Overige bepalingen

Zie bijlage 2

Deze overeenkomst is, in tweevoud, opgemaakt te _____

op _____

Namens BV Bodart & Co

Namens _____

Bijlage 1

FIELD SERVICE TARIEVEN JURA X-LIJN

De contractueel vastgelegde kosten voor service en onderhoud zijn weergegeven in onderstaand tabel.

De jaarlijkse tarieven zijn afhankelijk van de productiedatum:

Jaar:	Prijs:
1 & 2	€ 519,00
3	€ 519,00
4	€ 519,00
5	€ 519,00

De kosten worden **vooraf** ieder jaar middels automatische incasso gefactureerd.

Service tarieven zijn inclusief:

Service (on call)	Op werkdagen, binnen kantoor tijden	Ja
Voorrijkosten		Ja
Arbeidsloon		Ja
Onderdelen		Ja
Technical Support	Telefoon: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Ja

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief af te nemen JURA onderhoudsmiddelen, zoals vastgelegd in punt 1.5.

Deze reinigingsmiddelen zijn:

- JURA reinigingstabletten
- JURA ontkalkingstabletten
- JURA melksysteemreiniger
- JURA CLARIS waterfilters

Bijlage 2

Service op basis van call:

Op het moment dat een storing wordt gemeld, wordt volgens de voorwaarden in de secundaire serviceovereenkomst, indien noodzakelijk, een “service-update” bezoek ingepland. Bij het bezoek zijn arbeidsloon, voorrijkosten en eventueel verbruikte machineonderdelen inbegrepen. Tevens wordt op dat moment al het noodzakelijke (preventieve) onderhoud uitgevoerd en worden de tellerstandten opgenomen.

Technische ondersteuning:

U krijgt telefonisch response van een technisch specialist binnen één uur nadat u de storing gemeld heeft. Technische ondersteuning is beschikbaar tijdens kantooruren en bestaat uit 2 delen:

1. Telefonische ondersteuning door een technisch specialist;
2. Ondersteuning door middel van email; indien er per email een vraag wordt gesteld, wordt dezelfde dag nog gereageerd.

Reserve onderdelen:

Om de “uptime” te garanderen, kunt u reserveonderdelen aanschaffen, bijvoorbeeld extra koffie-uitloop, extra cappuccinatores etc. Prijs op aanvraag.



Serviceovereenkomst JURA GIGA X3/c

Nr _____

Ondergetekenden:

BV Bodart & Co, gevestigd Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(hierna te noemen "BV Bodart & Co")

en _____ te _____
gevestigd _____, _____
(hierna te noemen "de klant").

Deze overeenkomst wordt door BV Bodart & Co geregistreerd op basis van het serienummer _____ van de geleverde apparatuur. Middels ondertekening van deze overeenkomst accepteert de klant deze voorwaarden met betrekking tot dienstverlening en termijn.

Deze overeenkomst aaneensluitend op de aankoop. Indien niet, voert BV Bodart & Co eerst een zogenoemd "service-update" bezoek uit, op basis van nacalculatie, alvorens deze overeenkomst wordt afgesloten. Dit "service-update" bezoek is noodzakelijk om een juiste werking van het betreffende apparaat tijdens de service overeenkomst te kunnen garanderen.

Komen overeen als volgt:

1. Rechten en plichten klant

1.1. Klant heeft recht op:

- 1.1.1. Het verhelpen van storingen, welke door de klant bij de JURA Support zijn aangemeld. BV Bodart & Co zal deze storing zo snel mogelijk verhelpen, uiterlijk op de tweede werkdag, volgend op de dag waarop de storing is aangemeld.
- 1.1.2. Het telefonisch en/of per e-mail stellen van vragen aan de JURA Support, voor zover dit verband houdt met betrekking tot het gebruik van de apparatuur.
- 1.1.3. Het gebruik van de meest recente, door JURA vrijgegeven, versies van apparatuur software (updates en/of upgrades).

- 1.2. De klant is gehouden om minimaal één medewerker bij het “service-update bezoek een key-operator training te laten volgen, welke door BV Bodart & Co wordt verzorgd, op de dag van dit bezoek. Tevens is de klant gehouden om dagelijks onderhoud op de machine uit te voeren, zoals uitgelegd in de key-operator training, om een optimale werking van het JURA-apparaat te garanderen. De klant is tevens gehouden zich het normale gebruik van de apparatuur eigen te maken en daar waar nodig BV Bodart & Co te assisteren bij de diagnose van een door hem gemelde storing. Storingmeldingen zullen uitsluitend worden gedaan door ter zake kundig personeel van de klant.
- 1.3. De klant verleent medewerkers van BV Bodart & Co toegang tot de locatie van de apparatuur indien noodzakelijk voor het nakomen van JURA verplichtingen. Indien noodzakelijk, zal tijdens de uitvoering van JURA werkzaamheden voortdurend een ter zake kundig personeelslid van de klant aanwezig zijn.
- 1.4. Storingen aan apparatuur kunnen per e-mail worden aangemeld op helpdesk@bodartservicehouse.be, onder vermelding van: merk, type en serienummer van de geplaatste apparatuur (te vinden op de servicesticker) en een heldere klachtomschrijving en uw contactgegevens. Tevens is het mogelijk storingen te melden via de telefoon:
03/260 67 64
- 1.5. De klant is gehouden gedurende de looptijd van deze overeenkomst alle benodigde originele JURA reinigings- en ontkalkingsmiddelen, alsmede de door JURA voorgeschreven filters te gebruiken om zo een correcte werking van het apparaat te waarborgen.

2. Rechten en plichten BV Bodart & Co

- 2.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht BV Bodart & Co zich om de apparatuur in goed werkende staat te houden en vragen van de klant met betrekking tot het gebruik van de apparatuur te beantwoorden. BV Bodart & Co zal hieraan uitvoering geven op hieronder aangegeven wijze.
- 2.2. Nieuwe versies van software, welke door JURA zijn vrijgegeven, worden aan de klant ter beschikking gesteld, middels een upgrade, bij reparatie en/of onderhoud.
- 2.3. Software binnen het kader van deze overeenkomst houdt in:
 - 2.3.1. Software updates (bugfixes en kleine aanpassingen)
 - 2.3.2. Eventuele toekomstige software opties (upgrades; nieuwe functionaliteiten welke als optie in de dan geldende prijslijst is opgenomen) vallen buiten deze overeenkomst en moeten separaat worden aangeschaft.
- 2.4. Na melding van een storing bij de Servicedesk zullen in principe de volgende stappen worden doorlopen om functieherstel te kunnen realiseren:
 - 2.4.1. de Servicedesk zal middels het telefonisch stellen van vragen aan de beheerder/bediener van de apparatuur een eerste diagnose stellen;
 - 2.4.2. mocht bovenstaand niet tot oplossing van de storing leiden, dan zal BV Bodart & Co afhankelijk van de door de klant gekozen dienstverlening:
 - a) op locatie de storing verhelpen
 - of

- b) de defecte apparatuur gedurende de reparatieduur vervangen door functioneel gelijkwaardige leenapparatuur.
of
- c) Vervangende onderdelen/modules opsturen, welke door de klant eenvoudig kunnen worden uitgewisseld.

2.5. Vervangende apparatuur (modules) zal functioneel identiek zijn aan de oorspronkelijke apparatuur, voorzien zijn van de laatst vrijgegeven versie van de software en voldoen aan alle overeengekomen specificaties. Vervangende apparatuur hoeft niet in alle gevallen nieuwe apparatuur te zijn.

2.6. Bij definitieve vervanging van apparatuur (modules), als bedoeld in 2.4 hierboven, wordt de klant eigenaar van de vervangende apparatuur (modules) en gaan de rechten van de serviceovereenkomst over op het vervangende apparaat. BV Bodart & Co legt dit vast in haar serienummeradministratie. Het vervangen apparaat (module) wordt eigendom van BV Bodart & Co.

3. Servicetijden

De Servicedesk van BV Bodart & Co is geopend op reguliere werkdagen tussen 8.30 en 17 uur.

Uitgezonderd zijn wettelijk vastgelegde feestdagen en sluitingsdagen.

Werkzaamheden ten behoeve van deze overeenkomst vinden in principe gedurende bovenstaande uren plaats.

4. Aanvang, duur en beëindiging

Deze overeenkomst gaat in op de datum van de ondertekening. De looptijd is 1 jaar en wordt zonder opzegging (1 maand voor beëindiging looptijd) verlengd voor de duur van wederom 1 jaar.

De overeenkomst zal ten alle tijden worden beëindigd bij 5 jaar na aankoopdatum.

5. Onderhoudsprijs

Onderhoudsprijzen zijn vermeld in bijlage 1.

De onderhoudsprijs zal steeds aan het begin van ieder jaar worden gefactureerd. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.

6. Beperkingen en uitsluitingen

Aan deze serviceovereenkomst worden uitsluitend uitvoering gegeven indien en zolang de apparatuur zich in België of Luxemburg bevindt.

Het verhelpen van storingen die zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of door van buiten komende oorzaken vallen niet onder de werking van deze overeenkomst en zal separaat aan de klant in rekening worden gebracht tegen de bij JURA meest recent in gebruik zijnde tarieven. Voorbeelden van dit soort van buiten komende oorzaken zijn: blikseminslag, spanningsuitval, vreemde objecten in de koffiemolen, waterschade, mechanische schade veroorzaakt door het (laten) vallen van de apparatuur dan wel inwerking van andere objecten daarop, storingen aan ISDN-lijnen of andere netwerkverbindingen waarop de apparatuur is aangesloten, zonder hiertoe beperkt te zijn.

7. Overige bepalingen

Zie bijlage 2

Deze overeenkomst is, in tweevoud, opgemaakt te _____

op _____

Namens BV Bodart & Co

Namens _____

Bijlage 1

FIELD SERVICE TARIEVEN JURA GIGA X3/c

De contractueel vastgelegde kosten voor service en onderhoud zijn weergegeven in onderstaande tabel.

De jaarlijkse tarieven zijn afhankelijk van de productiedatum:

Jaar:	Prijs:
1 & 2	€ 699,00
3	€ 699,00
4	€ 699,00
5	€ 699,00

De kosten worden **vooraf** ieder jaar gefactureerd.

Service tarieven zijn inclusief:

Installatie	Configuratie	Ja
Service (on call)	Op werkdagen, binnen kantoortijden	Ja
Voorrijkosten		Ja
Arbeidsloon		Ja
Onderdelen		Ja
Technical Support	Telefoon: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Ja
Operator Training		Ja
Preventief onderhoud	1x per jaar	Ja

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief af te nemen JURA onderhoudsmiddelen, zoals vastgelegd in punt 1.5.

Deze reinigingsmiddelen zijn:

- JURA reinigingstabletten
- JURA ontkalkingstabletten
- JURA melksysteemreiniger
- JURA CLARIS waterfilters

Bijlage 2

Service op basis van call:

Op het moment dat er een storing wordt gemeld, wordt volgens de voorwaarden in de secundaire serviceovereenkomst, indien noodzakelijk, een “service-update” bezoek ingepland. Bij het bezoek zijn arbeidsloon, voorrijkosten en eventueel verbruikte machineonderdelen inbegrepen. Tevens wordt op dat moment al het noodzakelijke (preventieve) onderhoud uitgevoerd en worden de tellerstanden opgenomen.

Technische ondersteuning:

U krijgt telefonisch response van een technisch specialist binnen één uur nadat u de storing gemeld heeft. Technische ondersteuning is beschikbaar tijdens kantooruren en bestaat uit 2 delen:

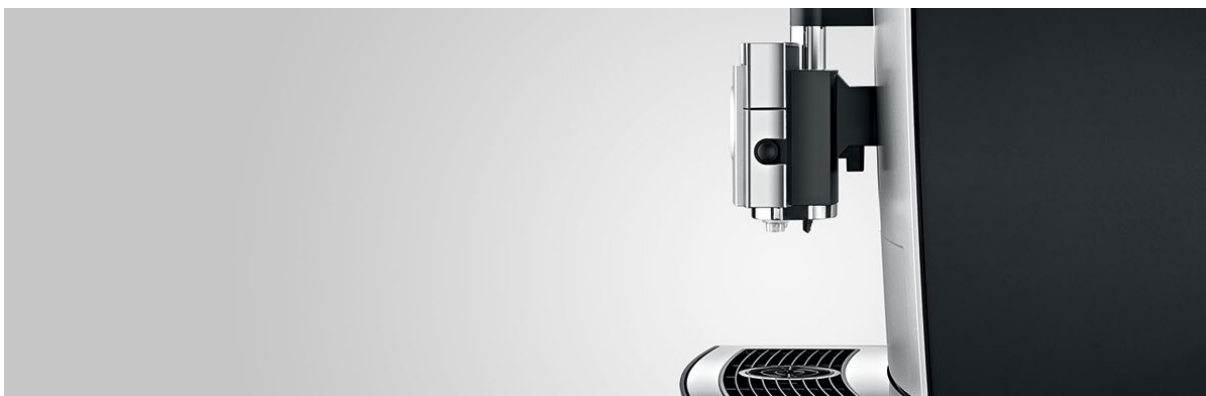
1. Telefonische ondersteuning door een technisch specialist;
2. Ondersteuning door middel van email; indien er per email een vraag wordt gesteld, wordt dezelfde dag nog gereageerd.

Reserve onderdelen:

Om de “uptime” te garanderen, kunt u reserveonderdelen aanschaffen, bijvoorbeeld extra koffie-uitloop, extra cappuccinatores etc. Prijs op aanvraag.

Training:

Zoals in de overeenkomst is vastgelegd, zal de servicetechnicus een keyoperator training geven tijdens het installatie bezoek.



Serviceovereenkomst JURA GIGA X8/c

Nr _____

Ondergetekenden:

BV Bodart & Co , gevestigd Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(hierna te noemen “BV Bodart & Co”)

en _____ te _____

gevestigd _____ , _____
(hierna te noemen “de klant”).

Deze overeenkomst wordt door BV Bodart & Co geregistreerd op basis van het serienummer _____ van de geleverde apparatuur. Middels ondertekening van deze overeenkomst accepteert de klant deze voorwaarden met betrekking tot dienstverlening en termijn.

Deze overeenkomst aaneensluitend op de aankoop. Indien niet, voert BV Bodart & Co eerst een zogenoemd “service-update” bezoek uit, op basis van nacalculatie, alvorens deze overeenkomst wordt afgesloten. Dit “service-update” bezoek is noodzakelijk om een juiste werking van het betreffende apparaat tijdens de service overeenkomst te kunnen garanderen.

Komen overeen als volgt:

1. Rechten en plichten klant

1.1. Klant heeft recht op:

- 1.1.1. Het verhelpen van storingen, welke door de klant bij de JURA Support zijn aangemeld. BV Bodart & Co zal deze storing zo snel mogelijk verhelpen, uiterlijk op de tweede werkdag, volgend op de dag waarop de storing is aangemeld.
- 1.1.2. Het telefonisch en/of per e-mail stellen van vragen aan de JURA Support, voor zover dit verband houdt met betrekking tot het gebruik van de apparatuur.
- 1.1.3. Het gebruik van de meest recente, door JURA vrijgegeven, versies van apparatuur software (updates en/of upgrades).

- 1.2. De klant is gehouden om minimaal één medewerker bij het “service-update bezoek een key-operator training te laten volgen, welke door BV Bodart & Co wordt verzorgd, op de dag van dit bezoek. Tevens is de klant gehouden om dagelijks onderhoud op de machine uit te voeren, zoals uitgelegd in de key-operator training, om een optimale werking van het JURA-apparaat te garanderen. De klant is tevens gehouden zich het normale gebruik van de apparatuur eigen te maken en daar waar nodig BV Bodart & Co te assisteren bij de diagnose van een door hem gemelde storing. Storingmeldingen zullen uitsluitend worden gedaan door ter zake kundig personeel van de klant.
- 1.3. De klant verleent medewerkers van BV Bodart & Co toegang tot de locatie van de apparatuur indien noodzakelijk voor het nakomen van JURA verplichtingen. Indien noodzakelijk, zal tijdens de uitvoering van JURA werkzaamheden voortdurend een ter zake kundig personeelslid van de klant aanwezig zijn.
- 1.4. Storingen aan apparatuur kunnen per e-mail worden aangemeld op helpdesk@bodartservicehouse.be, onder vermelding van: merk, type en serienummer van de geplaatste apparatuur (te vinden op de servicesticker) en een heldere klachtomschrijving en uw contactgegevens. Tevens is het mogelijk storingen te melden via de telefoon:
03/260 67 64
- 1.5. De klant is gehouden gedurende de looptijd van deze overeenkomst alle benodigde originele JURA reinigings- en ontkalkingsmiddelen, alsmede de door JURA voorgeschreven filters te gebruiken om zo een correcte werking van het apparaat te waarborgen.

2. Rechten en plichten BV Bodart & Co

- 2.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht BV Bodart & Co zich om de apparatuur in goed werkende staat te houden en vragen van de klant met betrekking tot het gebruik van de apparatuur te beantwoorden. BV Bodart & Co zal hieraan uitvoering geven op hieronder aangegeven wijze.
- 2.2. Nieuwe versies van software, welke door JURA zijn vrijgegeven, worden aan de klant ter beschikking gesteld, middels een upgrade, bij reparatie en/of onderhoud.
- 2.3. Software binnen het kader van deze overeenkomst houdt in:
 - 2.3.1. Software updates (bugfixes en kleine aanpassingen)
 - 2.3.2. Eventuele toekomstige software opties (upgrades; nieuwe functionaliteiten welke als optie in de dan geldende prijslijst is opgenomen) vallen buiten deze overeenkomst en moeten separaat worden aangeschaft.
- 2.4. Na melding van een storing bij de Servicedesk zullen in principe de volgende stappen worden doorlopen om functieherstel te kunnen realiseren:
 - 2.4.1. de Servicedesk zal middels het telefonisch stellen van vragen aan de beheerder/bediener van de apparatuur een eerste diagnose stellen;
 - 2.4.2. mocht bovenstaand niet tot oplossing van de storing leiden, dan zal BV Bodart & Co afhankelijk van de door de klant gekozen dienstverlening:
 - a) op locatie de storing verhelpen
 - of

- b) de defecte apparatuur gedurende de reparatieduur vervangen door functioneel gelijkwaardige leenapparatuur.
of
- c) Vervangende onderdelen/modules opsturen, welke door de klant eenvoudig kunnen worden uitgewisseld.

2.5. Vervangende apparatuur (modules) zal functioneel identiek zijn aan de oorspronkelijke apparatuur, voorzien zijn van de laatst vrijgegeven versie van de software en voldoen aan alle overeengekomen specificaties. Vervangende apparatuur hoeft niet in alle gevallen nieuwe apparatuur te zijn.

2.6. Bij definitieve vervanging van apparatuur (modules), als bedoeld in 2.4 hierboven, wordt de klant eigenaar van de vervangende apparatuur (modules) en gaan de rechten van de serviceovereenkomst over op het vervangende apparaat. BV Bodart & Co legt dit vast in haar serienummeradministratie. Het vervangen apparaat (module) wordt eigendom van BV Bodart & Co.

3. Servicetijden

De Servicedesk van BV Bodart & Co is geopend op reguliere werkdagen tussen 8.30 en 17 uur.

Uitgezonderd zijn wettelijk vastgelegde feestdagen en sluitingsdagen.

Werkzaamheden ten behoeve van deze overeenkomst vinden in principe gedurende bovenstaande uren plaats.

4. Aanvang, duur en beëindiging

Deze overeenkomst gaat in op de datum van de ondertekening. De looptijd is 1 jaar en wordt zonder opzegging (1 maand voor beëindiging looptijd) verlengd voor de duur van wederom 1 jaar.

De overeenkomst zal ten alle tijden worden beëindigd bij 5 jaar na aankoopdatum.

5. Onderhoudsprijs

Onderhoudsprijzen zijn vermeld in bijlage 1.

De onderhoudsprijs zal steeds aan het begin van ieder jaar worden gefactureerd. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.

6. Beperkingen en uitsluitingen

Aan deze serviceovereenkomst worden uitsluitend uitvoering gegeven indien en zolang de apparatuur zich in België of Luxemburg bevindt.

Het verhelpen van storingen die zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of door van buiten komende oorzaken vallen niet onder de werking van deze overeenkomst en zal separaat aan de klant in rekening worden gebracht tegen de bij JURA meest recent in gebruik zijnde tarieven. Voorbeelden van dit soort van buiten komende oorzaken zijn: blikseminslag, spanningsuitval, vreemde objecten in de koffiemolen, waterschade, mechanische schade veroorzaakt door het (laten) vallen van de apparatuur dan wel inwerking van andere objecten daarop, storingen aan ISDN-lijnen of andere netwerkverbindingen waarop de apparatuur is aangesloten, zonder hiertoe beperkt te zijn.

7. Overige bepalingen

Zie bijlage 2

Deze overeenkomst is, in tweevoud, opgemaakt te _____

op _____

Namens BV Bodart & Co

Namens _____

Bijlage 1

FIELD SERVICE TARIEVEN JURA GIGA X8/c

De contractueel vastgelegde kosten voor service en onderhoud zijn weergegeven in onderstaande tabel.

De jaarlijkse tarieven zijn afhankelijk van de productiedatum:

Jaar:	Prijs:
1 & 2	€ 729,00
3	€ 729,00
4	€ 729,00
5	€ 729,00

De kosten worden **vooraf** ieder jaar gefactureerd.

Service tarieven zijn inclusief:

Installatie	Configuratie	Ja
Service (on call)	Op werkdagen, binnen kantoortijden	Ja
Voorrijkosten		Ja
Arbeidsloon		Ja
Onderdelen		Ja
Technical Support	Telefoon: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Ja
Operator Training		Ja
Preventief Onderhoud	1x per jaar	Ja

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief af te nemen JURA onderhoudsmiddelen, zoals vastgelegd in punt 1.5.

Deze reinigingsmiddelen zijn:

- JURA reinigingstabletten
- JURA ontkalkingstabletten
- JURA melksysteemreiniger
- JURA CLARIS waterfilters

Bijlage 2

Service op basis van call:

Op het moment dat er een storing wordt gemeld, wordt volgens de voorwaarden in de secundaire serviceovereenkomst, indien noodzakelijk, een “service-update” bezoek ingepland. Bij het bezoek zijn arbeidsloon, voorrijkosten en eventueel verbruikte machineonderdelen inbegrepen. Tevens wordt op dat moment al het noodzakelijke (preventieve) onderhoud uitgevoerd en worden de tellerstanden opgenomen.

Technische ondersteuning:

U krijgt telefonisch response van een technisch specialist binnen één uur nadat u de storing gemeld heeft. Technische ondersteuning is beschikbaar tijdens kantooruren en bestaat uit 2 delen:

1. Telefonische ondersteuning door een technisch specialist;
2. Ondersteuning door middel van email; indien er per email een vraag wordt gesteld, wordt dezelfde dag nog gereageerd.

Reserve onderdelen:

Om de “uptime” te garanderen, kunt u reserveonderdelen aanschaffen, bijvoorbeeld extra koffie-uitloop, extra cappuccinatores etc. Prijs op aanvraag.

Training:

Zoals in de overeenkomst is vastgelegd, zal de servicetechnicus een keyoperator training geven tijdens het installatie bezoek.



Serviceovereenkomst WE-LIJN

Nr _____

Ondergetekenden:

BV Bodart & Co , gevestigd Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(hierna te noemen “BV Bodart & Co”)

en _____ te _____

gevestigd _____ , _____
(hierna te noemen “de klant”).

Deze overeenkomst wordt door BV Bodart & Co geregistreerd op basis van het serienummer _____ van de geleverde apparatuur. Middels ondertekening van deze overeenkomst accepteert de klant deze voorwaarden met betrekking tot dienstverlening en termijn.

Komen overeen als volgt:

1. Rechten en plichten klant

1.1. Klant heeft recht op:

- 1.1.1. Het verhelpen van storingen, welke door de klant bij de JURA Support zijn aangemeld. BV Bodart & Co zal deze storing zo snel mogelijk verhelpen, uiterlijk op de tweede werkdag, volgend op de dag waarop de storing is aangemeld.
- 1.1.2. Het telefonisch en/of per e-mail stellen van vragen aan de JURA Support, voor zover dit verband houdt met betrekking tot het gebruik van de apparatuur.
- 1.1.3. Het gebruik van de meest recente, door JURA vrijgegeven, versies van apparatuur software (updates en/of upgrades).

- 1.2. De klant is gehouden om dagelijks onderhoud op de machine uit te voeren, om een optimale werking van het JURA-apparaat te garanderen. De klant is tevens gehouden zich het normale gebruik van de apparatuur eigen te maken en daar waar nodig BV Bodart & Co te assisteren bij de diagnose van een door hem gemelde storing. Storingsmeldingen zullen uitsluitend worden gedaan door ter zake kundig personeel van de klant.
- 1.3. De klant verleent medewerkers van BV Bodart & Co toegang tot de locatie van de apparatuur indien noodzakelijk voor het nakomen van JURA verplichtingen. Indien noodzakelijk, zal tijdens de uitvoering van JURA werkzaamheden voortdurend een ter zake kundig personeelslid van de klant aanwezig zijn.
- 1.4. Storingen aan apparatuur kunnen per e-mail worden aangemeld op helpdesk@bodartservicehouse.be, onder vermelding van: merk, type en serienummer van de geplaatste apparatuur (te vinden op de servicesticker) en een heldere klachtomschrijving en uw contactgegevens. Tevens is het mogelijk storingen te melden via de telefoon:
03/260 67 64
- 1.5. De klant is gehouden gedurende de looptijd van deze overeenkomst alle benodigde originele JURA reinigings- en ontkalkingsmiddelen, alsmede de door JURA voorgeschreven filters te gebruiken om zo een correcte werking van het apparaat te waarborgen.

2. Rechten en plichten BV Bodart & Co

- 2.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht BV Bodart & Co zich om de apparatuur in goed werkende staat te houden en vragen van de klant met betrekking tot het gebruik van de apparatuur te beantwoorden. BV Bodart & Co zal hieraan uitvoering geven op hieronder aangegeven wijze.
- 2.2. Nieuwe versies van software, welke door JURA zijn vrijgegeven, worden aan de klant ter beschikking gesteld, middels een upgrade, bij reparatie en/of onderhoud.
- 2.3. Software binnen het kader van deze overeenkomst houdt in:
 - 2.3.1. Software updates (bugfixes en kleine aanpassingen)
 - 2.3.2. Eventuele toekomstige software opties (upgrades; nieuwe functionaliteiten welke als optie in de dan geldende prijslijst is opgenomen) vallen buiten deze overeenkomst en moeten separaat worden aangeschaft.
- 2.4. Na melding van een storing bij de Servicedesk zullen in principe de volgende stappen worden doorlopen om functieherstel te kunnen realiseren:
 - 2.4.1. De Servicedesk zal middels het telefonisch stellen van vragen aan de beheerder/bediener van de apparatuur een eerste diagnose stellen;
 - 2.4.2. Mocht bovenstaand niet tot oplossing van de storing leiden, dan zal BV Bodart & Co afhankelijk van de door de klant gekozen dienstverlening:
 - a) De defecte apparatuur gedurende de reparatieduur vervangen door functioneel gelijkwaardige leenapparatuur.
of
 - b) Vervangende onderdelen/modules opsturen, welke door de klant eenvoudig kunnen worden uitgewisseld.

- 2.5. Vervangende apparatuur (modules) zal functioneel identiek zijn aan de oorspronkelijke apparatuur, voorzien zijn van de laatst vrijgegeven versie van de software en voldoen aan alle overeengekomen specificaties. Vervangende apparatuur hoeft niet in alle gevallen nieuwe apparatuur te zijn.
- 2.6. Bij definitieve vervanging van apparatuur (modules), als bedoeld in 2.4 hierboven, wordt de klant eigenaar van de vervangende apparatuur (modules) en gaan de rechten van de serviceovereenkomst over op het vervangende apparaat. BV Bodart & Co legt dit vast in haar serienummeradministratie. Het vervangen apparaat (module) wordt eigendom van BV Bodart & Co.

3. Servicetijden

De Servicedesk van BV Bodart & Co is geopend op reguliere werkdagen tussen 8.30 en 17 uur. Uitgezonderd zijn wettelijk vastgelegde feestdagen en sluitingsdagen. Werkzaamheden ten behoeve van deze overeenkomst vinden in principe gedurende bovenstaande uren plaats.

4. Aanvang, duur en beëindiging

Deze overeenkomst gaat in op de datum van de ondertekening. De looptijd is 1 jaar en wordt zonder opzegging (1 maand voor beëindiging looptijd) verlengd voor de duur van wederom 1 jaar. De overeenkomst zal ten alle tijden worden beëindigd bij 5 jaar na aankoopdatum.

5. Onderhoudsprijs

Onderhoudsprijzen zijn vermeld in bijlage 1. De onderhoudsprijs zal steeds aan het begin van ieder jaar worden gefactureerd. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.

6. Beperkingen en uitsluitingen

Aan deze serviceovereenkomst worden uitsluitend uitvoering gegeven indien en zolang de apparatuur zich in België of Luxemburg bevindt. Het verhelpen van storingen die zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of door van buiten komende oorzaken vallen niet onder de werking van deze overeenkomst en zal separaat aan de klant in rekening worden gebracht tegen de bij JURA meest recent in gebruik zijnde tarieven. Voorbeelden van dit soort van buiten komende oorzaken zijn: kalkaanslag, blikseminslag, spanningsuitval, vreemde objecten in de koffiemolen, waterschade, mechanische schade veroorzaakt door het (laten) vallen van de apparatuur dan wel inwerking van andere objecten daarop, storingen aan ISDN-lijnen of andere netwerkverbindingen waarop de apparatuur is aangesloten, zonder hiertoe beperkt te zijn.

7. Overige bepalingen

Zie bijlage 2

Deze overeenkomst is, in tweevoud, opgemaakt te _____

op _____

Namens BV Bodart & Co

Namens _____

Bijlage 1

FIELD SERVICE TARIEVEN JURA WE

De contractueel vastgelegde kosten voor service en onderhoud zijn weergegeven in onderstaande tabel.

De jaarlijkse tarieven zijn afhankelijk van de productiedatum:

Jaar:	Prijs:
1 & 2	€ 350,00
3	€ 395,00
4	€ 395,00
5	€ 395,00

De kosten worden **vooraf** ieder jaar middels automatische incasso gefactureerd.

Service tarieven zijn inclusief:

Service (on call)	Op werkdagen, binnen kantoor tijden	Ja
Voorrijkosten		Ja
Arbeidsloon		Ja
Onderdelen		Ja
Technical Support	Telefoon: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Ja

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief af te nemen JURA onderhoudsmiddelen, zoals vastgelegd in punt 1.5.

Deze reinigingsmiddelen zijn:

- JURA reinigingstabletten
- JURA ontkalkingstabletten
- JURA melksysteemreiniger
- JURA CLARIS waterfilters

Bijlage 2

Service op basis van call:

Op het moment dat er een storing wordt gemeld, wordt volgens de voorwaarden in de secundaire serviceovereenkomst, indien noodzakelijk, een “service-update” bezoek ingepland. Bij het bezoek zijn arbeidsloon en eventueel verbruikte machineonderdelen inbegrepen. Tevens wordt op dat moment al het noodzakelijke (preventieve) onderhoud uitgevoerd en worden de tellerstandten opgenomen.

Technische ondersteuning:

U krijgt telefonisch response van een technisch specialist binnen één uur nadat u de storing gemeld heeft. Technische ondersteuning is beschikbaar tijdens kantooruren en bestaat uit 2 delen:

1. Telefonische ondersteuning door een technisch specialist;
2. Ondersteuning door middel van email; indien er per email een vraag wordt gesteld, wordt dezelfde dag nog gereageerd.

Reserve onderdelen:

Om de “uptime” te garanderen, kunt u reserveonderdelen aanschaffen, bijvoorbeeld extra koffie-uitloop, extra cappuccinatores etc. Prijs op aanvraag.