

SERVICE CONDITIONS - DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN

1. General

These general terms and conditions apply as the basis for all contracts and commissions for the provision of services by Häfele Nederland BV (hereinafter referred to as "Contractor") for its customers (hereinafter referred to as "Client").

2. Conclusion of contract

Service order become binding either in writing, by telephone or via the Häfele ticket system, with the agreement of the service conditions for Access Control System. The contract is not concluded until the Contractor has confirmed the order to the Client in writing or by Häfele Nederland BV providing the services.

3. Services

Unless otherwise specified below, services shall be invoiced on a time and material base on the basis of the work performed by the Contractor (plus travel, waiting and travelling times and reimbursement of costs and expenses) as well as the replacement components and materials used by the Contractor (other parts required for repair etc.). The Contractor's service employees shall prepare a work record for each working day, which the Client (and also the Contractor) can use to determine which employee has performed which services. This is the basis for later invoicing. Please make sure that either your or one of your authorized signatories is present every day to check and sign these proof of works.

4. Hourly rates for services on site

Working hours from Monday to Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. €94,50 per hour. Surcharges for technicians outside the above working hours €33,60 per hour. Surcharges for technicians on Sundays and public holidays €66,00 per hour.

5. Travel expenses rates and lump sums

Flat rates for travel costs by car are calculated with € 0,80 per kilometre. This flat rate includes the vehicle costs and the travel time and is valid for one journey to and from the destination. Parking costs, if applicable, are not included and will be invoiced separately.

The lump sum is due per employee and per day of arrival. The flat-rate travel costs are calculated net from the nearest Häfele sales office to the Client. If travel is by public transport or plane, these costs will be invoiced on a time and material basis.

6. Services via remote access / remote maintenance

The Contractor may also offer services which are provided via a secure communication platform (e.g. by telephone or remote access/maintenance). The Client shall grant the Contractor the access required for the provision of the service b remote access. Invoicing shall always be based on time and effort and any waiting times that may arise shall also be invoiced. €28,00 will be charged for each commenced 15 minutes for telephone or remote support.

7. Calculation and payment

The invoice for the service is issued after completion of the service and is independent of success. Service invoices are due without deduction within 10 working days of receipt. All prices are exclusive of the statutory value added tax.

8. Liability and warranty

- 8.1 The Contractor undertakes to perform the services carefully. The Contractor must be notified immediately and in writing of any conspicuous defective services. The warranty to be provided by the Contractor shall consist exclusively of rectification work. Further claims (such as reduction, rescission) are expressly excluded to the extent permitted by law. The Contractor shall only be liable for damages if intent or gross negligence can be proven. Liability for slight negligence, compensation for consequential damage, loss of profit and damage from third-party claims against the Client shall be excluded.
- 8.2 The Client must inform Häfele Nederland BV in advance of any special security regulations applicable on site. If a safety risk for Häfele employees or vicarious agents for which the Contractor is not responsible occurs in connection with the contractual performance, the Contractor may suspend the work until the safety risk has been removed.
- 8.3 We expressly recommend, for the Häfele-Dialock-System-Software, to conclude a suitable service contract for maintenance and operational reliability of the software. Any warranty claims are void if the software maintenance is not implemented. For more detailed information, please contact your responsible Häfele sales representative.

9. Final clause

These service conditions for services in the Netherlands, regarding Access Control System, apply in addition to the sales, delivery, and payment conditions of Häfele Nederland BV:

[Algemene Leveringsvoorwaarden\(hafele.nl\)](https://www.hafele.nl/algemene-leveringsvoorwaarden)

DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN – SERVICE CONDITIONS

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden gelden als grondslag voor alle overeenkomsten en opdrachten tot het verrichten van diensten door Häfele Nederland BV (hierna te noemen: "Opdrachtnemer") ten behoeve van haar klanten (hierna te noemen: "Opdrachtgever").

2. Inhoud van het contract

Opdrachten tot dienstverlening worden bindend, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch of via het Häfele ticketsysteem, met instemming van de servicevoorwaarden voor dienstverlening voor Elektronisch sluitsysteem. De overeenkomst komt pas tot stand wanneer de opdrachtnemer de opdracht schriftelijk aan de klant heeft bevestigd of als Häfele Nederland BV de diensten heeft verleend.

3. Diensten

Tenzij hieronder anders vermeld, worden de diensten gefactureerd op basis van tijd en materiaal, op basis van de door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden (vermeerderd met reis-, wacht- en reistijden en vergoeding van kosten en onkosten) alsmede de door de opdrachtnemer gebruikte vervangende onderdelen en materialen (andere voor reparatie benodigde onderdelen e.d.). De servicemedewerkers van de opdrachtnemer stellen voor elke werkdag een werkstaat op, aan de hand waarvan de opdrachtgever (en ook de opdrachtnemer) kan nagaan welke medewerker welke diensten heeft verricht. Dit is de basis voor latere facturatie. Gelieve ervoor te zorgen dat u of één van uw gevolmachtigden elke dag aanwezig is om deze werkstaten te controleren en te ondertekenen.

4. Uurtarieven voor diensten ter plaatse

Werktijden van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur, € 94,50 per uur. Toeslagen voor technici buiten de genoemde werktijden € 33,60 per uur. Toeslagen voor technici op zon- en feestdagen € 66,00 per uur.

5. Reiskostentarieven en forfaitaire bedragen

Tarieven voor reiskosten met de auto worden berekend o.b.v. 0,80 € per kilometer. Dit tarief is inclusief de voertuigkosten en de reistijd en geldt voor één reis van en naar de bestemming. Eventuele parkeerkosten zijn niet inbegrepen en worden afzonderlijk gefactureerd.

Het bedrag is verschuldigd per werknemer en per dag. De reiskosten worden berekend vanaf het dichtstbijzijnde Häfele-verkoopkantoor totaan de klant. Indien met het openbaar vervoer of met het vliegtuig wordt gereisd, zullen deze kosten worden gefactureerd op basis van tijd en materiaal.

6. Diensten via toegang op afstand / onderhoud op afstand

De opdrachtnemer kan ook diensten aanbieden die via een beveiligd communicatieplatform worden verleend (bijv. per telefoon of toegang/onderhoud op afstand). De opdrachtgever verleent de opdrachtnemer de toegang die nodig is voor het verlenen van de dienst via toegang op afstand. De facturering geschiedt steeds op basis van tijd en inspanning en eventuele wachttijden worden eveneens in rekening gebracht. Voor elke begonnen 15 minuten telefonische ondersteuning of ondersteuning op afstand wordt € 28,00 in rekening gebracht.

7. Berekening en betaling

De factuur voor de service wordt opgesteld na voltooiing van de dienst en staat los van de uitkomst. Servicefacturen zijn zonder aftrek binnen 10 werkdagen na ontvangst verschuldigd.

Alle prijzen zijn exclusief de wettelijke BTW.

8. Aansprakelijkheid en garantie

- 8.1 De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de diensten zorgvuldig uit te voeren. Opvallende gebreken moeten onmiddellijk schriftelijk aan de opdrachtnemer worden gemeld. De door de opdrachtnemer te verlenen garantie bestaat uitsluitend uit herstelwerkzaamheden. Verdergaande aanspraken (zoals vermindering, ontbinding) zijn, voor zover wettelijk toegestaan, uitdrukkelijk uitgesloten. De opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade, indien opzet of grove nalatigheid kan worden bewezen. Aansprakelijkheid voor lichte nalatigheid, vergoeding van gevolgschade, winstderving en schade uit aanspraken van derden jegens Opdrachtgever zijn uitgesloten.
- 8.2 Opdrachtgever dient Häfele Nederland BV vooraf op de hoogte te stellen van bijzondere veiligheidsvoorschriften die ter plaatse gelden. Indien zich in verband met de contractuele uitvoering een veiligheidsrisico voor medewerkers of hulppersonen van Häfele voordoet waarvoor de opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, kan de opdrachtnemer het werk opschorten totdat het veiligheidsrisico is opgeheven.
- 8.3 Wij raden uitdrukkelijk aan om voor de Häfele-Dialock-System-Software een geschikt servicecontract voor het onderhoud en de bedrijfszekerheid van de software af te sluiten. Elke aanspraak op garantie vervalt, indien het onderhoud van de software niet wordt uitgevoerd. Voor meer gedetailleerde informatie kunt u contact opnemen met uw verantwoordelijke Häfele-vertegenwoordiger.

9. Slotclausule

Deze servicevoorwaarden voor dienstverlening in Nederland, op het gebied van Elektronische Sluitsystemen, gelden in aanvulling op de verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Häfele Nederland BV: [Algemene Leveringsvoorwaarden \(hafele.nl\)](https://www.hafele.nl/algemene-leveringsvoorwaarden)