



## **Bijlage 2: Algemene bepalingen voor Full service-contracten**

### **1. Toepassingsgebied**

Deze contractbepalingen gelden voor alle contracten die Full Service prestaties van STILL inhouden. Deze gelden in zoverre met prioriteit boven eventuele andere bepalingen die de leverings- en prestatiebetrekkingen tussen STILL en de Lessee bepalen.

### **2. Inzetanalyse**

STILL voert vóór totstandkoming van het contract een inzetanalyse voor de trucks uit. De inzetanalyse beschrijft de door de Lessee aangegeven inzetomstandigheden voor de trucks en vormt een essentieel uitgangspunt voor de prijsbepaling. De inzetanalyse is onderdeel van het Full Service contract.

Als de feitelijke inzetomstandigheden gedurende de looptijd van het contract van de inzetanalyse afwijken, vereist dat een nieuwe inzetanalyse. Deze geeft STILL het recht op een passende prijsaanpassing vanaf het tijdstip van afwijking van de geldige inzetanalyse.

### **3. Te leveren prestaties**

3.1. Tot de te leveren prestaties behoren alle noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden alsmede noodzakelijke reparaties, inclusief vervangings- en ruilonderdelen, voor zover de uitsluitingen volgens par. 3.2. niet van toepassing zijn.

3.2. Niet tot de te leveren prestaties behoren werkzaamheden aan en vervanging van batterijen, banden, rollen, wielen, vorken, voorzetapparatuur, laadtoestellen, Verwarming, Airco, terminals, scanners, magazijnbeheersystemen, camera monitor systeem, radio/cd speler, luchtgeveerde stoel, hardware en software van de Fleetmanager, persoonlijke beschermingsuitrusting en overige toebehoren, voor zover die niet uitdrukkelijk onderwerp van het Full Service contract zijn gemaakt. Voorts behoren hier niet toe alle prestaties in samenhang met schades aan de trucks die veroorzaakt zijn door contractschending of enige nalatigheid van de Lessee of diens vertegenwoordigers en medewerkers, invloeden van derden, milieu-invloeden, glasbreuk, overmacht, schades die de Lessee door middel van het afsluiten van een machineverzekering kan afdekken, alsmede alle prestaties die op verzoek van de Lessee buiten de normale werktijden (maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 16.30 uur) worden uitgevoerd.

3.3. Indien optionele prestaties onderwerp van het Full Service contract worden, dan geldt daarvoor het volgende:

3.3.1. *Banden/rollen/wielen: kosteloze vervanging van banden vindt uitsluitend plaats bij, door slijtage veroorzaakte, volledig afslijten van het loopvlak en is tot maximaal één set per jaar beperkt. Profilering van banden maakt geen deel uit van het Full Service contract.*

*Kosteloze vervanging van banden, wielen en rollen is uitgesloten wanneer deze tijdens de inzet van de truck oorzakelijk door verpakkingsmateriaal (touw, plastic enz.) beschadigd of vernield zijn.*

3.3.2. *Vorken: kosteloze vervanging vindt uitsluitend plaats als deze versleten zijn. Bij een correct gebruik wordt uitgegaan van een standtijd van de vorken van 4.000 bedrijfsuren. Kostenloze vervanging geldt niet voor vorken die vast met een aanbouwapparaat verbonden zijn.*

3.3.3. *Batterijen: STILL garandeert het goed functioneren gedurende de looptijd van het contract. Er is geen capaciteitsgarantie van toepassing tenzij expliciet overeengekomen. De vervanging van defecte of versleten batterij-elementen is daarom niet in dit contract vervat. Indien een capaciteitsgarantie wordt afgesloten, dan wordt hieronder verstaan: Voor nieuwe loodzuurbatterijen in één ploegdienst is de garantie beperkt tot max. 1250 volledige laadcycli. Voor Li-Ion batterijen wordt een batterijcapaciteit van 80% gegarandeerd tot 8 jaar en maximaal 2.000 volledige laadcycli (65% na 8 jaar en maximaal 4.000 volledige laadcycli). Voorwaarde hiervoor is een deskundig gebruik, alsmede het opvolgen van de instructies in de bedieningshandleiding, inclusief het handhaven van het juiste zuurpeil in de loodzuurbatterijen en het opladen van de batterijen volgens de voorschriften van de fabrikant. Kosteloos herstel bij niet opvolgen van de bedieningshandleiding of ondeskundig gebruik van de batterij wordt uitgesloten. STILL kan voor het technisch onderhoud van batterijen en laadapparatuur een gespecialiseerd bedrijf inschakelen.*

3.3.4. *Voorzetapparatuur: De interventies zijn beperkt tot onderhoud en kleine reparaties, met inbegrip van de vervanging van slijtageonderdelen. Onderdelen die deel uitmaken van de draagconstructie (vorkenbord, armen, enz.) zijn uitgesloten.*

3.3.5. *Jaarlijkse keuringen volgens SigmaCert: de jaarlijkse veiligheidskeuring ten einde het originele niveau van betrouwbaarheid en veiligheid te behouden.*

3.4. Bij trucks met meer dan 12.000 bedrijfsuren of die ouder dan 10 jaar zijn, neemt bij door slijtage veroorzaakte totale uitval van de bouwgroepen:

- hefinrichting (inclusief vorkdrager en voorzetapparatuur)
- elektrische componenten (rij- en pompmotoren, generatoren)
- aandrijfassen, drijfwerken
- verbrandingsmotoren
- stuurassen
- elektrische regelapparatuur



de Lessee een aandeel van 50% van de herstelkosten voor zijn rekening. Vóór aanvang van reparatie aan bovengenoemde bouwgroepen vindt overleg plaats tussen de Lessee en STILL over de uitvoering van het herstel.

#### **4. Full Service voor gebruikte machines**

Als gebruikte machines in het bestand van de Lessee onderwerp van het Full Service contract worden, moeten vóór de overname van de Full Service verantwoordelijkheid een onderhoudsbeurt en een veiligheidskeuring worden uitgevoerd. De hierdoor ontstane kosten, alsmede de daaruit voortvloeiende reparatiekosten worden afzonderlijk aan de Lessee in rekening gebracht. Vóór de uitvoering van reparaties wordt overleg met de Lessee gepleegd.

#### **5. Plichten van de Lessee**

5.1. De Lessee zorgt ervoor dat de trucks alleen door getrainde bestuurders worden gebruikt, die in het bezit van het daarvoor geldige rijbewijs zijn en dat de trucks alleen binnen de aangegeven hefcapaciteit/draagkracht worden ingezet.

5.2. De Lessee verplicht zich ertoe de bedieningsinstructies in acht te nemen. De Lessee dient voor eigen rekening voor het gebruikelijke dagelijks onderhoud van de trucks in hun dagelijkse inzet te zorgen. Tot het gebruikelijke dagelijks onderhoud behoren met name:

- weloverwogen parkeren en reinigen van de buitenzijde van de trucks
- dagelijkse controle van de veiligheidsfuncties volgens de bedieningshandleiding aan het begin van elke werkperiode
- dagelijkse controle van het oliepeil in het motorcarter en waterpeil in het koelsysteem, alsmede de spanning van de banden, voor zover van toepassing
- voorzien van de trucks van alle noodzakelijke brandstoffen (benzine, diesel, LPG), stroom, olie en water; dit geldt ook voor het bijvullen van olie en water tussen de onderhoudsintervallen, voor zover van toepassing
- verwijderen van tijdens het rijden opgenomen vreemde voorwerpen aan wielen, rollen e.d. (glas, spijkers, touw, verpakkingsmateriaal, ...)

Indien tijdens de inzet van het truck ongewone verbruiks- of slijtagevormen of andere bijzonderheden blijken, dient STILL hier direct over te worden geïnformeerd, zodat grotere schades kunnen worden voorkomen.

5.3. Reparaties van schades die door niet nakomen van de contractverplichtingen van de Lessee volgens par.

5.2. ontstaan, worden op basis van tijd en kosten volgens de dan geldende serviceverrekeningstarieven van STILL in rekening gebracht.

5.4. De Lessee stelt de trucks in zijn eigen bedrijfsruimten kosteloos op een geschikte plaats ter beschikking van de medewerker of gevolmachtigde van STILL die de trucks daar kan onderhouden en repareren. Deze plaats moet voorzien zijn van voldoende verlichting, verwarming en ventilatie en aan alle geldende ARAB-richtlijnen voldoen.

Aan de medewerkers of gevolmachtigden van STILL zal voor de overeengekomen prestaties ongehinderd toegang tot die plaats worden gegeven. De Lessee draagt zorg voor de beveiliging van die plaats tegen onbevoegde toegang tijdens de uit te voeren prestaties. Zijn hiervoor bedrijfsmiddelen van de Lessee nodig (bijv. stroom, water), of technische hulp, dan stelt de Lessee die kosteloos en tijdig ter beschikking.

5.5. Als een truck voor gebruik aan een derde wordt toevertrouwd en dat niet met STILL is overeengekomen, dan dient STILL hier per omgaande over te worden geïnformeerd. De Lessee blijft contractpartner van STILL en blijft gebonden aan zijn contractuele verplichtingen o.a. volgens artikel 5.4.

#### **6. Werktijden**

6.1. Buiten de normale werktijden (maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 16.30 uur, behalve op feestdagen) is de noodservicedienst oproepbaar. Voor werk- en reisurens buiten de normale werktijden gelden toeslagen. Deze toeslagen zullen direct in rekening worden gebracht. Momenteel zijn, gebaseerd op onze servicemonteurs tarieven in enig jaar, de volgende toeslagen van toepassing:

- Orderkosten per oproep
- Overuren maandag t/m vrijdag tussen 19:00 en 7:00 een toeslag van 50% per gewerkt uur, overuren op zaterdag een toeslag van 100% per gewerkt uur en overuren op zon- en algemene feestdagen een toeslag van 200% per gewerkt uur.

6.2. Bezoekafspraken of -toezeggingen van STILL zijn alleen dan bindend wanneer die door STILL schriftelijk bevestigd zijn. STILL is niet aansprakelijk voor vertragingen in bezoeken of prestaties die niet door eigen schuld ontstaan zijn. Dit geldt ook voor overeengekomen reactietijden.

#### **7. Servicetarieven, vergoeding**

7.1. Het overeengekomen servicetarief is gebaseerd op het in Bijlage 1 vermelde aantal bedrijfsuren per jaar. Dit geldt behoudens aanpassing bij wijziging van de inzetomstandigheden volgens par. 2. of het jaarlijkse aantal bedrijfsuren.

Indien de truck in de loop van een jaar boven het overeengekomen aantal bedrijfsuren wordt gebruikt, dan dient de Lessee een extra servicetarief, berekend op basis van het aantal uren, te betalen. Als de overeengekomen



bedrijfsuren structureel worden overschreden volgt een aanpassing van het servicetarief. De minder gepresteerde uren worden niet terugbetaald.

7.2. Afrekening vindt vanaf het ingaan van het contract éénmaal per jaar, alsmede aan het einde van de looptijd van het contract plaats. Resterende looptijd van minder dan een jaar wordt evenredig verrekend. De Lessee meldt het aantal bedrijfsuren binnen 4 weken na de desbetreffende afrekeningsperiode aan STILL, anders wordt het door STILL geschat.

De Lessee verplicht zich bij storingen van de in de truck ingebouwde bedrijfsurenteller STILL hier per omgaande van op de hoogte te stellen. Bij uitval van de bedrijfsurenteller wordt in de regel de gemiddelde inzetijd van deze truck van het voorgaande kwartaal als uitgangspunt voor de eventueel uit te voeren berekening van de meeruren genomen.

7.3. Als gedurende de looptijd van dit contract bepalingen veranderen of andere onverwachte gebeurtenissen optreden met als gevolg dat de trucks omgebouwd of nieuw uitgerust moeten worden, of dat de kosten van STILL voor de prestaties onder dit contract op enige andere wijze hoger worden, dan heeft STILL het recht de servicetarieven overeenkomstig de kostenstijging aan te passen.

7.4. Bij verlenging van het contract vindt een nieuwe berekening van de servicetarieven plaats.

## **8. Betaling**

8.1. Rekeningen voor prestaties van STILL die niet onder de servicetarieven vallen, dienen door de Lessee direct na ontvangst van de factuur te worden voldaan