

Service Contract Overeenkomst

Eversys Nederland BV is partner van koffie liefhebbers. Fans van koffie met appeltaart bij de koffietent in de straat tot de kantoortuin met koffiehok genieten met plezier van koffie gemaakt met behulp van Eversys espresso machines. Iedere dag weer en zonder gedoe.

Onze Service Contract varianten zijn gericht op partnerschap – samen de beste kop koffie serveren is de basis van onze dienstverlening. Onze eenvoudige spelregels vertellen precies wat u van ons mag verwachten en wanneer. Uiteraard hebben we ook omschreven wat we van u verwachten als partner in deze service samenwerkingsovereenkomst. Aan u de keuze in het 'hoe'; 24/7, 12/5 of onder eigen regie.

Art. 1 Service uitgangspunten en garanties

- 1.1 inzake de aankoop, installatie en het service onderhoud van espresso machine(s) staat Eversys Nederland BV garant voor:
 - a) de professionele levering van nieuwe Eversys espresso machine(s),
 - b) correcte plaatsing van deze espresso machine(s) op de in de opdrachtbevestiging aangegeven locatie(s),
 - c) het aansluiten op de aanwezige nutsvoorzieningen volgens veiligheids- en plaatsingsvoorschriften van de apparatuur,
 - d) het afstellen volgens overeengekomen opdracht orderbon,
 - e) het instellen op aanwezige bonen, melk en servies tijdens en op de dag van de installatie op locatie,
 - f) het verlenen van 100% service bij vragen en storings volgens de voorwaarden van de met u gesloten overeenkomst,
 - g) het pro-actief meedenken om het koffie concept blijvend te innoveren,
- 1.2 Eversys NL voert de werkzaamheden uit volgens type service overeenkomst, orderbon, planning en service ticket.
- 1.3 Alle service en onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd door aangewezen professionals van Eversys NL.
- 1.4 Werkzaamheden worden zoveel mogelijk uitgevoerd in samenwerking tussen de betrokken medewerkers van Eversys NL en opdrachtgever teneinde het totale koffie concept blijvend te laten groeien in kwaliteit.

Art. 2 De espresso machine(s)

- 2.1 Deze Overeenkomst geldt voor de aangekochte espresso machine(s) van het merk Eversys volgens overeengekomen opdracht specificatie en vervolgens aangemeld in het Eversys service support (ESUP) systeem op basis van type, model, serienummer, installatie datum, fabrieksgarantie periode, type service contract en vastgelegde plaatsingslocatie.
- 2.2 Plaatsing wordt ingepland na ontvangst van akkoord op de reserveringsbevestiging en bijgeschreven betaling van de factuur. Bij iedere Overeenkomst wordt plaatsingsdatum en tijdsblok afgestemd met de aangewezen contactpersoon van de overeengekomen plaatsingslocatie.
- 2.3 Indien de nieuwe espresso machine reeds aanwezige espresso machine vervangt zorgt de opdrachtgever voor het afkoppelen, verwijderen en afvoeren van de oude espresso machine en het in gereedheid opleveren (montage schoon en voorzien van installatie voorschriften) van de plaatsingslocatie. Met betrekking tot de eventuele overname van reeds aanwezige espresso machine(s) is dit omschreven in de Overeenkomst bevestiging en de installatie orderbon. Zonder deze bevestiging is van overname van bestaande espresso machine(s) en/of aanverwante apparatuur geen sprake.

Art. 3 Preventief en reactief service verlening

- 3.1¹ Daarbij heeft Eversys NL als taak: A) het jaarlijks controleren en revisie van de espresso machine. B) Het verwisselen van de modules en de daaraan gerelateerde werkuren om het niet in gebruik zijn van de espresso machine tot een minimum te beperken. C) Proactief handelen indien de (online) Telemetry waarschuwingen geeft. D) Het opvolgen van telefonisch aangemelde storings volgens art. 6, service taken.
- 3.2 Daarbij heeft opdrachtgever als taak: A) het dagelijks reinigen en verzorgen van de espresso machine volgens de instructie en de veiligheidsregels die zijn overgebracht aan de eindverantwoordelijk contactpersoon van de betreffende locatie. B) Het proactief handelen indien de espresso machine waarschuwingen geeft. C) Contact opnemen met Eversys NL indien de espresso machine niet volgens normaal gebruik functioneert of een waarschuwing geeft die niet zelfstandig door de medewerker kan worden opgevolgd.

Art. 4 Werkdagen, installaties, oplossen storings

- 4.1 De leverings-, installatie, service werkzaamheden worden in de operationele openingstijden – gesplitst in openstelling voor gasten en de toegangstijden hierbuiten - van de locatie waar de espresso machine volgens het Eversys Supportsysteem (ESUP) is geplaatst, uitgevoerd.
- 4.2 Voor 24/7 en 12/5 contracten is Eversys NL live telefonisch bereikbaar voor directe hulp door een professionele service medewerker van Eversys NL. Nul-uren contracten kunnen het storingsformulier op de eversys.nl website invullen welke in 48 uur beantwoord wordt.
- 4.3 Bij aanmelding van een mogelijke storing zal de Eversys NL medewerker altijd direct en eerst telefonisch hulp verstrekken aan 24/7 en 12/5 SC contractanten en hun medewerker die belt en daadwerkelijk naast de machine staat. De ervaring leert dat 9 van de 10 meldingen eenvoudig en direct met telefonische hulp en inzicht in de (online) Telemetry kunnen worden opgelost. Nul-uren SC hulp gaat op basis van afspraak.
- 4.4 Indien telefonisch geen goed, of afdoende resultaat behaald is volgt een service bezoek. Afhankelijk van de overeengekomen urgentie: A) binnen 2x 60 minuten (+ tijdsvermeerdering file/verkeersdrukte) of B) afwijkend als anders overeengekomen i.v.m. openingstijden/wens of C) de daadwerkelijke downtime van espresso machine als geheel groter wordt door acute service verlening. Niet geldig bij nul-uren SC¹.
- 4.5 In geval van on-site service werkzaamheden geeft opdrachtgever de Eversys monteur volledig de kans en de mogelijkheid de noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren. Hierbij zijn de arbo voorwaarden als veiligheid, voldoende werkruimte gegarandeerd.

Art. 5 Professionele service medewerker van Eversys NL

- 5.1 Eversys NL staat er voor in dat haar medewerkers de beschikking hebben over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Eversys NL draagt er zorg voor dat een kopie van alle VOG's op eerste verzoek ter inzage zijn voor opdrachtgever.
- 5.2 Eversys NL staat er voor in dat haar medewerkers zich stipt zullen houden aan het bepaalde in deze Overeenkomst.

¹ Niet van toepassing bij een nul uren service contract (0-uren SC). Bij 0-uren SC geschieden alle werkzaamheden op schriftelijke aanvraag via storingscontact formulier op eversys.nl website. Aansluitend volgt binnen 48 uur een offerte van Eversys Nederland, welke voor schriftelijk akkoord aanvaard moet zijn voordat de werkzaamheden worden ingepland en uitgevoerd.

Art. 6 Service taken bij 24/7 en 12/5 service contracten²

Service taak	Omschrijving	Response tijd
6.1 Installatie	Volgens opdracht orderbon: plaatsen, aansluiten en instellen/afstellen van de ingrediënten op het servies.	Volgens overeengekomen afspraak. Regulier uit voorraad leverbaar of op overeengekomen back-order bestelling.
6.2 Telefonische melding	24/7 servicelijn, directe diagnose door samenwerking vakkundige locatie medewerker en gekwalificeerde service medewerker van Eversys, telefonisch oplossen waar mogelijk, service bezoek indien noodzakelijk.	24/7 direct telefonisch contact met professionele service medewerker. Bezoek afhankelijk van noodzaak zoals beschreven in art. 4.4: binnen 2x 60 minuten of afwijkend als anders overeengekomen.
6.3 Preventief onderhoud	Volgens machine Telemetry schema en op afroep gecombineerd met storingsmeldingen als nodig.	Gepland tussen Eversys NL service en de aangewezen manager van de betreffende machine locatie.
6.4 Training	In combinatie met het plaatsen van iedere nieuwe machine of op aanvraag.	Volgens overeengekomen afspraak en wanneer opdrachtgever en Eversys dit (bij herhaling) nodig achten.
6.5 Updates hard-, software	Bij updates van de fabriek worden hardware of software elementen inclusief vervangen.	Zoveel mogelijk gecombineerd met een van bovenstaande service taken (6.1 tm 6.4).
6.6 Heralibreren	Bij verandering van receptuur of type boon, melk of aangepast servies.	Zoveel mogelijk gecombineerd met een van bovenstaande service taken of volgens nieuw overeengekomen afspraak.

- 6.7 De servicetaken zijn verdeeld in service taken welke binnen de Overeenkomst worden uitgevoerd en service taken welke buiten de Overeenkomst vallen. De volgende service taken – indien deze niet gecombineerd kunnen worden met reguliere servicewerkzaamheden of in combinatie met uitvoering geven aan artikel 6.1 tot en met 6.6 - worden uitgevoerd op basis van aparte facturatie:
- Directe service verzoeken om per omgaande te zorgen voor: aanpassen aan ander koffieboon, ander servies en/of melk; verplaatsen van de espresso machine van locatie of eigendom (verplaatsen maakt het opstellen van een nieuwe service overeenkomst noodzakelijk).
 - Schades, evenementen, ongeluk of storingen veroorzaakt door gebruik – anders dan vermeld in gebruikersinstructie.
 - Afvoerstoppen, losgeraakte water aan- en afvoerslangen, vervanging van breuk wat niet toe te wijzen is aan regulier gebruik.
 - Het leveren van reinigingsmiddelen en waterfilters ten behoeve van het dagelijks reinigen en watermanagement van de espresso machine vallen buiten de Overeenkomst en dienen zelf besteld en betaald te worden via de webshop van Eversys: www.eversys.nl.
 - De materiaalkosten voor het vernieuwen van het waterfilter valt buiten de Overeenkomst, de arbeidstijd is inclusief evenals de kosten voor afvoer van het oude filter, beiden mits gecombineerd met regulier service bezoek volgens de servicetaken in art 6.1 tot en met 6.6.

Art. 7 Uitgesloten taken

- Indien (technische) zaken aan espresso machine veranderd zijn (zoals het openmaken/schroeven van de machine en poging tot reparatie door onbevoegden) zonder Eversys NL hierover te informeren vervalt iedere service handeling en is dit in strijd met de Overeenkomst.
- Uitsluiting van ieder service aanbod is van kracht indien de espresso machine;
 - anders dan de instructiekaart en fabriekshandleiding vertelt 'hoe een Eversys espresso machine te gebruiken' gebruikt is,
 - er andere dan de koffie gerelateerde ingrediënten (bonen, melk, water) en reinigingsmiddelen (Eversys reinigingsballen en Eversys melkreiniger) op niet correcte wijze in contact zijn gebracht met de espresso machine techniek,
 - elders is geplaatst, verplaatst, verhuisd of onjuist is behandeld,
 - is verwaarloosd, is beschadigd door vandalisme, evenement, ongeluk en/of misbruik.

Art. 8 Service voorwaarden en vergoedingen

- Per geplaatste espresso machine geldt een fabrieksgarantie periode van 12 maanden ingaande op de dag van installatie op locatie. De uitvoer van de garantie leidt niet tot het verlengen of opnieuw beginnen van de garantie termijn.
- De fabrieksgarantie garandeert wettelijk de levering van een deugdelijk espresso machine en beschermt het recht van de opdrachtgever op reparatie of vervanging inclusief de benodigde service-uren tbv de uitvoering (mits het product niet door zijn toedoen kapot is).
- Het Service Contract (SC) vangt automatisch aan op de 1^e dag van installatie van de espresso machine op locatie en zal uitgevoerd worden door Eversys. Jaarlijks wordt dit contract stilzwijgend verlengd tot en met het 8^e levensjaar – waarin refurbishen van de espresso machine als milieu vriendelijke en duurzame optie kan worden besproken om de machine ook na 8 jaar operationeel te laten zijn.
- Vergoeding voor het SC is vastgelegd in de Overeenkomst waarbij de contract keuze wordt bevestigd voorafgaand aan de installatie op locatie. Zonder overeenkomst is het niet mogelijk om u te voorzien van de best mogelijke service passend bij uw gebruikerssituatie.
- Een Service Contract (SC) kan in de 11^e maand na installatie éénmalig worden ge-upgrade dan bij de installatie is overeengekomen.
- Opzeggen van het SC dient schriftelijk te geschieden, minimaal 3 maanden voor ingang van de nieuwe SC periode. Indien opzegging binnen eerste 12 maanden plaats heeft dienen alle gemaakte service kosten welke inclusief 12/5 of 24/7 waren alsnog te worden voldaan alswaer 1^e jaar nul-uren was.
- Onderdelen worden naar keuze en inzicht van Eversys NL vervangen door nieuwe of gereviseerde onderdelen/wissel modules. Vervangen onderdelen komen in het bezit van Eversys NL. Eversys NL zorgt voor deugdelijke afvalverwerking met zorg voor schoon milieubeleid.
- Service taken worden enkel uitgevoerd tijdens operationele openingstijden – gesplitst in openstelling voor gasten en de toegangstijden hierbuiten – van de locatie waar de espresso machine is geplaatst. In geval van reparatie werkzaamheden krijgt de medewerker van Eversys NL volledig de kans en de mogelijkheid de noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren. Veiligheid, voldoende werkruimte en overige arbo voorwaarden zijn gegarandeerd door de locatie.
- Het tarief voor alle niet Service gerelateerde werkzaamheden bedraagt € 185,00. Dit is inclusief voorrijden en 60 minuten arbeid. Na de eerste 60 min geldt een vergoeding van € 22,50 per 15 minuten. Uitgangspunt is dat de samenwerkingsafspraken en wederzijds vastgelegde rechten en plichten erop gericht zijn om de niet-service contract gerelateerde werkzaamheden tot een minimum te beperken.
- Naast de vergoeding voor kosten voortvloeiend uit 6.7 zal opdrachtgever vergoeding betalen van verbruikte materialen en onderdelen welke niet hoort tot reguliere service werkzaamheden, alsmede kosten op locatie zoals parkeerkosten, tolheffingen, ticket en toegangsgelden.

Jaarlijks - per 1 januari - kan Eversys de service tarieven met maximaal de prijsindex aanpassen.

² Niet van toepassing bij een nul uren service contract (0-uren SC). Zie ook voetnoot 1 en uitleg tarieven.

Tarieven 24/7 – Als u koffie serveert zijn wij er om te zorgen dat dit optimaal kan.

Bij een service contract op basis van 24/7 kiest u voor het hoogste niveau van service waarbij preventief onderhoud een strategische ontwikkeling is om samen met u te werken aan een duurzame en zo laag mogelijke down-time van de espresso machinetechniek. Digitale vernieuwing, online machine communicatie (push&pull), Artificial Intelligence (AI) machine leercurve, preventief onderhoud op basis van online gemeten technische performance.

De focus van dit service contract is de hoogst haalbare performance in productie en kwaliteit, iedere kop weer. De zorgeloze beleving van operationele excellentie en de modernste service innovaties, 365 dagen per jaar 24/7.

24/7 Machine	2e tot en met 8 ^e (³) levensjaar	
	Per jaar	Maand incasso
E2ct	€ 1.000,-	€ 90,-
C2ct	€ 900,-	€ 80,-
Shotmaster	€ 1.200,-	€ 105,-
C2m	€ 1.350,-	€ 120,-
E2m	€ 1.450,-	€ 125,-
E4	€ 1.900,-	€ 165,-
E4m	€ 2.250,-	€ 195,-
E4m ZB	€ 2.250,-	€ 195,-
E6m	€ 2.750,-	€ 235,-

**Tarieven 12/5 – kantoor koffie maandag tot en met vrijdag tussen 06 en 18 uur.
Theater koffie (volgens voorstellingen agenda website)**

Bij een kantoor/theater service contract op basis van 12/5 kiest u voor de zorgeloze beleving van het 24/7 full service pakket maar binnen een beperktere openstelling (kantoortijden of theater agenda) van uw koffievoorzieningen.

Uw bedrijfsactiviteiten als omschreven in de KvK zijn hiervoor de basis en geeft ons de gelegenheid een passend service contract te bieden. Het 12/5 service contract functioneert tijdens kantoor werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 06 en 18 uur. Voor theaters uiteraard volgens de agenda, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar als er een voorstelling draait.

12/5 Machine	2e tot en met 8 ^e (⁴) levensjaar	
	Per jaar	Maand incasso
E2ct	€ 900,-	€ 78,-
C2ct	€ 750,-	€ 65,-
Shotmaster	€ 1.000,-	€ 87,-
C2m	€ 1.150,-	€ 100,-
E2m	€ 1.250,-	€ 109,-
E4	€ 1.700,-	€ 148,-
E4m	€ 2.000,-	€ 172,-
E4m ZB	€ 2.100,-	€ 180,-
E6m	€ 2.500,-	€ 215,-

Voor zowel het 24/7 en het 12/5 service contract ontvangt u in het eerste jaar geen factuur maar wel de gekozen service. Bovendien profiteert u van 15% korting op Eversys webshop artikelen (reinigingsmiddelen, waterfilter etc) en 20% op onderdelen welke door u toedoen vervangen moeten worden en dus uitgesloten zijn in het service contract (gevallen bonenhouder, vermiste koffie uitgifte kop etc).

Nul-Uren contract

Bij een service contract op basis van nul-uren kiest u voor het zelf regisseren van uw in te kopen service. U kunt service ondersteuning inkopen door het storingsformulier op de website eversys.nl in te vullen met uw service vraag. Wij beantwoorden deze binnen 48 uur en tijdens kantoortijden (06-18 uur) met een offerte. Zodra we uw akkoord op de opdrachtbevestiging ontvangen hebben gaan we de service melding inplannen voor uitvoering. Dit geldt voor zowel telefonische service alsook uitvoeringswerkzaamheden op locatie.

Met een nul-uren service contract is onze bereikbaarheid en snelheid van uitvoering gereduceerd. Het inplannen van de uitvoering is altijd in overleg en op basis van beschikbaarheid van service monteurs. 24/7 en 12/5 contracten genieten voorrang – houd u daar rekening mee.

Iedere 50.000 cycli of maximaal iedere 18 maanden adviseren wij een onderhoudsbeurt voor de mechanische modules van de espresso machine. Per module is hiervoor een onderhoud set en uren indicatie beschikbaar. Vraagt u naar de prijslijst van dit jaar voor een actueel inzicht. Ieder jaar op 1 januari kan een prijs aanpassing plaats vinden. De offerte geldt als leidend als het gaat om de tariefstelling.

Om toch een indicatie te geven van de kosten waarover u zelf de regie neemt hieronder de meest voorkomende basiskosten per contactmoment en de tarieven exclusief btw per 1 januari 2020:

Voorrijden inclusief 1 uur arbeid	€ 185,-
Verlenging arbeidstijd per 15 minuten na 1e uur	€ 22,50
Verbruiksmaterialen	volgens offerte specificatie
Telefonische service support storing, per gesprek	€ 65,-
Software update, per 1 tot 3 machines	€ 185,-
Hardware update, exclusief materialen, per 1-3 mach.	€ 185,-
Menukaart aanpassingen, per 1-3 machines	€ 185,-
Nieuwe boon of melk aanpassingen, per 1-3 mach.	€ 185,-

De kosten voortvloeiend uit service aanvragen op basis van een nul-uren service contract dienen voor levering te worden voldaan tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook een nul-uren service contract gaat in op de eerste dag van installatie. Er gelden geen additionele kortingen op materialen, onderdelen en artikelen verkregen via de webshop of uitvoering van een service opdracht.

Facturatie van service contracten Jaartarief - per jaar vooruit te betalen.

Maandtarief, is per maand vooruit per incasso te betalen op basis van de SEPA overeenkomst welke is bijgesloten bij de Overeenkomst.

³ In het 8^e levensjaar kan refurbishen van de espresso machine als milieu vriendelijke en duurzame optie worden besproken.