

## Onderhoudscontract : Wat is het, waarom, .....?

**Veiligheid:** Nazien als de uitvoering nog steeds voldoet aan de elementaire basisprincipes, normen en regels o.a. vermeld in de machinerichtlijnen, CE wetgeving,.....

**Levensduur verlengen:** Door een periodiek onderhoud van min. 1 keer per jaar uit te voeren op alle beweegbare uitvoeringen.

**Kosten drukken:** Van onderhoud en interventie door preventief te werken.

**Kwaliteit:** Zorgen dat de uitvoering te allen tijde in optimale omstandigheden kan werken.  
Wij moeten een goed product afleveren, installateur moet dit correct plaatsen maar de klant zelf moet het dan ook goed onderhouden.

|   |
|---|
| <p><b><u>Doel:</u></b> Klant uiteindelijk een betere prijs – kwaliteit bezorgen door de uitvoering een betere en langere levensduur te geven.</p> |
|---|

### **Hoe moet dit gebeuren:**

- Dit moet men van meet af aan bij de verkoop met de klant bespreken.
- Op de bestelbons moet men aanduiden als de klant al of niet een onderhoudscontract wil zoniet moet de klant zelf jaarlijks een onderhoud aanvragen.
- Belangrijk: Geen onderhoudscontract, geen jaarlijkse controle of de klant zegt het onderhoudscontract op: **KLANT VERLIEST HET RECHT OP GARANTIE.**
- Begin van het jaar bekomen de dalers een overzicht van alle onderhoudscontracten die in de loop van dit jaar moeten gebeuren met de vermelding wanneer ongeveer.
- Per uitvoering staat op de cd rom een checklist met al de te controleren punten.
- In overleg met de klant moeten eventueel opmerkingen al of niet aangepast worden.
- Eenmaal dit gebeurd stuurt U ons een kopie van dit jaarlijks verslag samen met eventueel foto's van alle vermelde knelpunten dewelke wij per klant bewaren.
- Het is niet aan ons telkens opnieuw na een onderhoud een kopie van het onderhoudsverslag op te vragen. Het is aan de dealer dit spontaan op te sturen.
- Eind van het jaar sturen wij de dealer een lijst op met alles wat wel en niet gebeurd is in het voorbije jaar en het is aan de dealer dit te controleren, eventueel recht te zetten door alsnog een kopie van het ontbrekende onderhoudsverslag op te sturen.
- Indien er geen copy van het onderhoudscontract volgt nemen wij aan dat dit contract gestopt is.
- De garantie zal door Vervaeke B.V.B.A. worden verleend na het voorleggen van een opleveringsrapport wat Vervaeke B.V.B.A. bekomt kort na de inbedrijfstelling.  
Het opleveringsrapport is hetzelfde formulier als dit van het preventief onderhoud.

## **Kosten van transport:**

Dit is voor mij in uw geval zeer moeilijk in te schatten.

Ik neem aan dat men geen 100 km ver rijdt met twee man en terug komt enkel en alleen om één kleine poort te controleren.

Ik neem aan dat men dit in combinatie doet met nog andere werken en zo de kosten kunt verdelen onder meerdere klanten.

Men moet het dus zo plannen dat dit naar de klant toe te verantwoorden is. Als kosten te verantwoorden zin, waar zit er dan een probleem?

Als dealers die dit onderhoud uitvoeren willen werken met een vast vooropgesteld vast bedrag heb ik daar geen probleem bij. Ik ben bij U niet de baas en kan U dit niet opleggen nog verbieden.

## **TIJD om dit uit te voeren:**

Net hetzelfde, ook hier kan men moeilijk een vast getal op kleven.

Komt U bij een klant die voor alles zorg draagt zal dit zeer goed meevallen.

Een slordige klant die nergens naar kijkt mag niet denken dat na 9 jaar en 11 maanden hij er kan in slagen een volledige nieuwe uitvoering in garantie te krijgen als deze zelf nalatig is.

Is een klant nalatig of zijn er tekenen van verwaarlozing zijn alle kosten die hierdoor ontstaan niet voor Vervaeke.

In ieder geval moet U de tekst die bij het onderhoudscontract zit nog eens goed lezen.

**ALLE SCHADE EN WERK ONDER GARANTIE IS VOOR VERVAEKE.**

In feite veranderd er niets voor zover dit garantie is maar willen wij enkel voorkomen i.p.v. genezen.

Is het nu garantie of geen, als dit elementair is voor de werking zal ze moeten hersteld worden.

Het is onze bedoeling te voorkomen dat onder gelijk welke omstandigheden door geen controle uit te oefenen er veel te grote schade ontstaat waar achteraf discussie over is.

Iedereen wil toch een goed systeem. Dat daarbij de eventuele kosten moeten gedragen worden door diegene die verantwoordelijkheid draagt is normaal.

Als wij in fout zijn is het voor ons, is er schade die niet door onze fout ontstaat is het dan ook normaal dat deze kost niet voor ons is.

Klant heeft er dus alle baat en voordelen bij een onderhoudscontract te nemen.

## **Wie staat in voor het onderhoud?**

Elke dealer staat in voor het onderhoud voor wat hij verkoopt.

Vervaeke zelf staat in voor alle gebouwen die wij zelf monteren.

Het is voor ons ONMOGELIJK bij alle klanten van onze dealers waar wij niet geplaatst hebben dit uit te voeren.

Er wordt verondersteld dat een monteur die de uitvoering gemonteerd heeft of kent dit onderhoud kan uitvoeren.

Garantie zal aanvaard worden ook al zijn dit geen mensen van Vervaeke zelf die onderhoud uitvoeren.

Van zelf spreken weten wij ZEER goed wat kan en niet kan en in de procedure van onderhoud en de kosten dat zich met zich mee brengt staat dan ook duidelijk vermeld hoe dit zal moeten gebeuren.

## **OPLEVERING:**

Hier is het waar het bij sommige mensen knelt en waar sommigen bang voor zijn.

De lijst met preventief onderhoud word ook gebruikt als bewijs van oplevering.

Ook al vraagt de klant geen onderhoudcontract, alsnog kunt U aan uw monteur vragen deze lijst in te vullen. Dit is iets wat bij ons ZEKER zal gebeuren om onze monteur meer bewuster en verantwoordelijk te maken.

Men moet dus als het ware zijn eigen werk controleren.

Een goede monteur zal hier zeker geen probleem mee hebben, in tegendeel.

Bij een verkeerde montage loopt men het gevaar dat men vandaag zegt dat het goed is, volgend jaar iemand anders controleert en moet vaststellen dat het in feite niet zo is.

Dit is in hoofdzaak de tweede bedoelingen van dit systeem.

### **Alles is opgezet met in hoofdzaak 3 redenen:**

- **Van meet af aan een goede uitvoering afleveren.**
- **Voorkomen dat schade niet of te laat hersteld word.**
- **Achteraf zo veel mogelijk kosten vermijden.**

### **Resultaat :**

**Er naar steven dat een uitvoering goed, met zo weinig mogelijk kosten en zo lang mogelijk werkt.**



INDUSTRIESTRAAT 8 C  
 8755 RUISELEDE (BELGIE)  
 Tel. (051) 68 97 73 - Fax. (051) 68 99 92  
 Mobilfoon (0475) 43 56 78  
 E-MAIL GEERT@VERVAEKE.BE

# ONDERHOUDSCONTRACT.

Klant Naam : .....  
 Straat : ..... Nr : .....  
 Postcode : ..... Woonplaats: ..... Land : .....  
 Tel : ..... GSM : .....  
 Fax : ..... E-mail : .....

Geldig voor volgende uitvoering(en). Art : ..... Afm : ..... x .....  
 Art : ..... Afm : ..... x .....  
 Art : ..... Afm : ..... x .....  
 Art : ..... Afm : ..... x .....

- Vervaeke draagt de kosten voor alles wat garantie is voor zover dat dit onmiddellijk voorzien is van de nodige bewijzen. Een rekening zonder copy van het preventief onderhoud, uitleg, bewijzen, foto's, .....zal NOOIT aanvaard worden.
- Onderdelen en tijd nodig voor demonteren en monteren van onderdelen in garantie is ten koste van Vervaeke.
- Verplaatsingskosten en tijd ter plaatse voor het preventief nazicht zelf zijn ALTIJD voor rekening van de klant.
- Beweegbare uitvoeringen worden afgeschreven over een periode van 10 jaar.  
 Wil zeggen dat de klant per jaar dat de uitvoering oud is 10% van de herstelkosten voor zijn rekening moet nemen.
- In overleg met de klant moeten eventueel opmerkingen al of niet aangepast worden.
- Van het preventief onderhoud moet Vervaeke jaarlijks een copy bekomen voor het archief.
- Indien er geen copy van het onderhoudscontract volgt nemen wij aan dat dit contract gestopt is.
- Indien nodig vragen wij de vervangen onderdelen geheel of gedeeltelijk terug ter controle.

Datum : .....  
 Handgeschreven naam van de klant :

.....

Handtekening klant :

.....