
Contrat de service et d'entretien pour les machines à café FRANKE : conditions générales

1. Durée

Le contrat de service commence à la date du placement et a une durée de 12 mois. Sauf notification écrite adressée par lettre recommandée ou par courrier électronique au service après-vente (au plus tard 2 mois avant la date d'expiration), ce contrat est automatiquement renouvelé annuellement pour une nouvelle période de 12 mois. La prolongation aura lieu aux tarifs applicables à ce moment-là. Les prix contractuels peuvent être révisés annuellement en fonction d'une augmentation du prix des pièces et de la main-d'œuvre.

Cet accord expire automatiquement après la durée spécifiée au paragraphe 9. Une prolongation est possible après consultation de notre service commercial et technique et dépend en partie de l'utilisation et de l'état de l'appareil. Cette prolongation est possible jusqu'à une durée maximale de 8 ans.

Le contrat de service complet ne peut être conclu que lors de l'achat d'une nouvelle installation. Si le client demande un contrat de service pour un appareil de plus d'un an, le service technique de Hillewaert bv - Hillewaert Nederland bv procédera d'abord à une inspection complète de l'installation et tout défaut sera réparé aux frais du client.

2. Maintenance

Le service technique de Hillewaert bv - Hillewaert Nederland bv est responsable du bon fonctionnement de la machine. Pendant la durée du contrat, 1 petit entretien et 1 grand entretien + 1 changement de filtre sont effectués par année contractuelle. Les filtres supplémentaires requis seront facturés. Ce contrat comprend 1 maintenance la première et la dernière année et 2 maintenances les années intermédiaires. Soit 5 petits et 4 grands entretiens en 5 ans.

3. Pannes et interventions

Tous les dysfonctionnements - à l'exception de ceux mentionnés au point 4 - sont inclus dans le contrat de service. Si une machine à café FRANKE a été raccordée par le service technique de Hillewaert bv - Hillewaert Nederland bv avec un filtre à eau et que des défaillances causées par le calcaire surviennent, celles-ci sont à notre charge. Sinon, ces frais seront à la charge du client.

Si une demande d'intervention n'est pas annulée à temps et que le technicien arrive sur place en vain, l'intervention sera facturée.

En cas de défaillance complète de la partie café, le délai d'intervention est de 24 h après notification. Veuillez informer le service technique directement par téléphone aux numéros de service suivants :

Numéro de service Belgique : +32 (0)50 67 20 00

Numéro de service Pays-Bas : +31 (0)85 902 16 00

Les numéros de service sont les jours ouvrables de 8h00 à 18h00 (Belgique) / 17h00 (Pays-Bas). Après les heures de bureau, vous serez aidé par notre centre d'appels.

Les dysfonctionnements peuvent également être signalés par e-mail (les messages sont traités pendant les heures de bureau) :

Service technique Belgique : td@fksbenelux.com

Service technique Pays-Bas : tdnl@fksbenelux.com

4. Exclusions

- A. Blocage du moulin à café / moulin doseur en raison de la présence de corps étrangers (par ex. Morceaux de fer, pierres, agrafes, papier, carton, etc.).
- B. Les dommages causés par le déplacement de l'appareil et / ou les réparations effectuées par des tiers.
- C. Défauts résultant de:
 - a. Exécution incorrecte (mauvaise, insuffisante ou incomplète) de la procédure de nettoyage prescrite (machine à café + réfrigérateur). L'appareil doit être nettoyé après chaque journée de travail.
 - b. Mauvaise utilisation de l'appareil (machine à café + réfrigérateur + autres options éventuelles).
 - c. Utilisation de produits de nettoyage autres que FRANKE (tablettes + Cappoclean).
 - d. Mauvais fonctionnement des propres services publics (électricité, eau, etc.).
 - e. Placement et / ou remplacement du filtre à eau / des cartouches par des tiers.
 - f. Réglage des paramètres de sélection (café, eau, lait, vapeur, etc.) par des tiers.
 - g. Dégâts d'incendie, de cambriolage et / ou dégâts des eaux, vol et / ou autres causes externes.
 - h. Installation d'équipements supplémentaires (par exemple, système de pièces de monnaie, de paiement et / ou de caisse enregistreuse, etc.) par des tiers, ainsi que blocage et / ou dysfonctionnement des systèmes de pièces en raison de facteurs externes (par exemple objets étrangers, connexion Internet défectueuse, etc.).
- D. 3^{ème} modification des configurations de sélection (1^{ère} lors de l'installation + 2^{ème} ajustement dans les 2 semaines après le placement sont inclus).
- E. L'utilisation de lait entier est fortement recommandée, eu égard au fonctionnement du capteur présent et à la qualité de la mousse de lait. L'utilisation de lait écrémé peut entraîner un dysfonctionnement de la machine.
- F. L'utilisation de chocolat en poudre pour usage domestique est interdit. Il faut utiliser de la poudre pour machines professionnelles automatiques.

5. Quantités maximales de cafés

Quantités maximales de cafés sur une base annuelle	
A300	20.000
A400	30.000
A600	40.000
A800, S700	65.000
FM850	85.000
A1000, SB1200	85.000

6. Week-ends et jours fériés

Notre service peut également être sollicité le week-end et les jours fériés.

Coût forfaitaire déplacement le samedi	100,00 €+ TVA
Coût forfaitaire déplacement les dimanches et jours fériés	150,00 € + TVA

Les interventions le dimanche et les jours fériés ne sont possibles que si aucun café ne peut plus être préparé. Les perturbations liées aux produits laitiers sont programmées le jour ouvrable suivant avec un temps d'intervention de 24 heures.

Toutes les pannes qui relèvent des exclusions du paragraphe 4 seront facturés. Les frais de déplacement fixes (voir ci-dessus) + les heures de travail s'appliquent au taux horaire applicable pour les samedis ou dimanches et jours fériés.

7. Paiement

Le contrat de service est facturé tous les 12 mois à compter de la date d'installation.

Condition de paiement: net 30 jours après la date de facturation

8. Composition du contrat de service

Le contrat de service n'est pas lié à la garantie légale du fabricant de la machine à café. La garantie du fabricant est valable 12 mois, à compter de la 1ère date d'installation. Cette garantie n'est valable que sur les pièces, à l'exclusion de l'usure. La garantie expirera si des produits non FRANKE sont utilisés pour l'entretien de l'appareil.

Les prix sont liés à l'indice selon la formule : prix du contrat x (indice final / indice de base). Ce qui fait qu'on utilise l'évolution de l'indice de consommation, où l'indice final est l'indice du mois précédant le renouvellement. L'indice initial est l'indice du mois précédant le mois de signature.

9. Données d'appareil

Type:	Numéro(s) de série : KM :
-------	------------------------------

Durée/tarif par an

Année 1	€
Année 2	€
Année 3	€
Année 4	€
Année 5	€
Année 6	€
Année 7	€
Année 8	€

Données du client :

.....

Remarques :

.....

Les prix nets sont hors TVA (21%) + conditions de vente

Rédigé en double exemplaire à le

Pour accord client :
Nom :
Signature :

Pour accord Hillewaert bv/Hillewaert Nederland bv:
Nom:

Hillewaert bv - 't Walleetje 74, 8300 Knokke-Heist - T +32 (0)50 51 12 51 - info@fksbenelux.com - www.hilux-hillewaert.be
RPM Bruges - TVA BE 0467.189.018 - KBC 474-9055151-44 - IBAN BE55.4749.0551.5144 - BIC KREDBEBB

Hillewaert Nederland bv – Cavalier 1, 3897 AA Zeewolde - T +31 (0)85 902 1600 - tdnl@fksbenelux.com - www.fksbenelux.com
CdC 63984504 - TVA NL 855 476 357 B01 - Bank: NL81 RABO 030 637 7462 - BIC RABONL2U