

Animo BeLux : Contrats de service et de maintenance

A. Conditions générales

- Le nettoyage quotidien (rinçage et nettoyage) des parties intérieures et extérieures de l'appareil est la responsabilité de l'utilisateur final. (Une formation est prévue lors de l'installation.)
- Les dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation, du non-respect des procédures de nettoyage et de rinçage ne sont pas couverts par le contrat de maintenance et sont facturés séparément.
- Les contrats de maintenance sont uniquement valables pour les appareils installés par l'équipe de service Animo, avec installation d'un système de filtration d'eau (conforme aux spécifications de qualité de l'eau et au volume de consommation).
- **Validité du contrat** : 12 mois à compter de la date d'installation.

B. Contenu du contrat de maintenance (également inclus dans la formule de location)

- Contrôle du bon fonctionnement de l'appareil.
- 1 entretien annuel complet.
- Remplacement annuel de la cartouche du filtre à eau.
- Frais de déplacement.
- Main-d'œuvre.
- Pièces de rechange.
- Toutes les interventions (hors week-ends et jours fériés) de 08h30 à 17h00.
- Les prix dépendent du type d'appareil, du nombre d'appareils, du type de filtre à eau.

C. Non couvert par le contrat de maintenance (également pour la formule de location)

- Pannes causées par une mauvaise utilisation.
- Utilisation de produits de nettoyage autres que ceux d'Animo.
- Dysfonctionnements dus au non-respect des programmes de nettoyage et de rinçage prescrits.
- Formation de calcaire (si aucun filtre à eau ou un filtre inadapté est installé).
- Appareils qui n'ont pas été installés ou déplacés par l'équipe de service Animo.

D. Installation (raccordements à prévoir)

- Les raccordements doivent être disponibles dans un rayon de 1,5 mètre autour de l'appareil.
- Arrivée d'eau avec raccord 3/4".
- Une prise de courant avec fiche pour l'appareil (220 V & 380 V ou 3 × 220 V).
- Évacuation d'eau (non obligatoire, à discuter au préalable en fonction des souhaits du client final).
- L'équipe de service Animo n'effectue pas les travaux d'installation des raccordements.

E. Installation par l'équipe de service Animo

- Installation des appareils et des filtres à eau.
- Programmation des appareils et des filtres à eau selon les accords convenus.
- Remise d'une liste des codes d'erreur.
- Formation et information destinées aux utilisateurs finaux concernant :
 - les programmes de rinçage et de nettoyage ;
 - le remplissage des canisters ;
 - les informations relatives aux codes d'erreur (affichés à l'écran) ;
 - le fonctionnement quotidien de l'appareil.

En cas de travail en équipes, une explication est donnée à chaque équipe présente.

F. Procédure pour le distributeur Animo concernant les pannes et la maintenance

- Signaler les demandes par e-mail à **service@animo.be**.
- Mentionner :
 - le lieu (adresse, étage et numéro de téléphone) ;
 - le type d'appareil ;
 - le code d'erreur (toujours affiché à l'écran).
- Certaines pannes peuvent être résolues par téléphone.
- Après réception de l'e-mail (avec les codes d'erreur), la demande est traitée dans les 8 heures ouvrables.
- Une visite d'un technicien est planifiée dans les 24 heures ouvrables après le contact téléphonique (suite à la réception de la demande par e-mail).
- Des appareils de remplacement sont disponibles lorsque la panne ne peut pas être résolue sur place.
- Les pannes récurrentes dont la cause est une mauvaise utilisation sont signalées. *(Facturation supplémentaire après concertation.)*
- Un relevé trimestriel des interventions de dépannage et de maintenance peut être fourni.
- Les opérations de maintenance sont demandées à l'avance par Animo bvba auprès de l'utilisateur final.