

Relaties Electroproject

**Datum**  
9-2-2018

**Uw referentie**

**Onze referentie**  
DT/B180015

**Betreft: Service informatiebrief 2018.**

Geachte relatie,

Hierbij doen wij u onze "Service Informatiebrief 2018" toekomen.

**In deze informatiebrief kunt u de volgende informatie terugvinden:**

1. **Communicatie schema**
2. **Afspraken met betrekking tot serviceverlening**
3. **Algemene service condities**
4. **Aanvullende condities werkzaamheden in het buitenland**
5. **Tariefstelling reparaties en serviceactiviteiten**

Deze informatie kunt u tevens vinden op onze website [www.electroproject.nl](http://www.electroproject.nl)

Wij vertrouwen erop u met behulp van deze extra informatie een nog betere serviceverlening te kunnen bieden.

Mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen zodat wij het e.e.a. nog extra kunnen toelichten.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hennie de Oude".

Met vriendelijke groet,  
Electroproject  
Hennie de Oude  
Service Manager

**Electroproject**  
Houthavenkade 44-46  
1506PD Zaandam

Tel.: 088 - 484 92 50  
sales@electroproject.nl  
www.electroproject.nl

NL31ABNA0579192628  
BIC ABNANL2A  
KVK 35013591

Member of the ENGIE Group.

Datum  
9-2-2018

Blad  
2 van 6

Vervolg:  
DT/B180015

## 1. Communicatie schema

- 1.1 Wij willen u vriendelijk verzoeken alle vragen over producten geleverd door Electroproject te stellen aan een van onze medewerkers en niet aan de fabrikant. Hierdoor zijn wij altijd geïnformeerd en kunnen u daardoor beter van dienst zijn.
- 1.2 Voor technische vragen kunt u tijdens de kantooruren 08:30 – 12:30 en 13:00 – 17:00 contact opnemen met Technical Support +31 (0) 88 - 48 49 283 / [helpdesk@electroproject.nl](mailto:helpdesk@electroproject.nl)
- 1.3 Indien u technische vragen heeft verzoeken wij u het Electroproject tekeningnummer, het projectnummer en of het type nummer van het component voor handen te hebben. Dit zal het proces aanzienlijk versnellen.
- 1.4 Voor garantie verzoeken hebben wij “altijd” op voorhand het **serienummer** van het betreffende defecte component nodig.
- 1.5 Voor de betreffende service activiteit verzoeken wij u tijdens kantooruren telefonisch of per email contact op te nemen met de betreffende medewerker (zie onderstaande tabel).

<i>Spare part bestellingen en/of service opdrachten:</i>	<a href="mailto:Sales@electroproject.nl">Sales@electroproject.nl</a>		
<i>Algemene mail t.b.v. service:</i>	<a href="mailto:Back-Office-Service@Electroproject.nl">Back-Office-Service@Electroproject.nl</a>		
<i>Planning &amp; coordinate:</i>	<b>Cindy Schoehuijs</b>	<a href="mailto:CSchoehuijs@electroproject.nl">CSchoehuijs@electroproject.nl</a>	+31 (0) 88 - 48 49 281 +31 (0) 6 391 184 98
<i>Technical support:</i>	<b>Mark Landsmeer</b>	<a href="mailto:helpdesk@electroproject.nl">helpdesk@electroproject.nl</a>	+31 (0) 88 - 48 49 283 +31 (0) 6 222 779 17
<i>Werkvoorbereiding en contract coördinator Aandrijftechniek:</i>	<b>Charles Pietersz</b>	<a href="mailto:CPietersz@electroproject.nl">CPietersz@electroproject.nl</a>	+31 (0) 88 - 48 49 282 +31 (0) 6 423 940 98
<i>Account Manager Onderhoudscontracten Energiesystemen:</i>	<b>Marijn Baanen</b>	<a href="mailto:mbaanen@electroproject.nl">mbaanen@electroproject.nl</a>	+31 (0)88 484 90 80 +31(0)6 224 930 44
<i>Operations Manager Energiesystemen:</i>	<b>Martin Staalman</b>	<a href="mailto:MStaalman@electroproject.nl">MStaalman@electroproject.nl</a>	+31 (0) 88 - 48 49 206 +31 (0) 6 512 719 54
<i>Service Manager:</i>	<b>Hennie de Oude</b>	<a href="mailto:HOude@electroproject.nl">HOude@electroproject.nl</a>	+31 (0) 88 – 48 49 280 +31 (0) 6 532 296 40

- 1.6 Voor storingen aan **AANDRIJFSYSTEMEN buiten** kantooruren:

Storingmeldingen 24/ 7 Aandrijftechniek	<b>+31 (0) 88 – 48 49 341</b>	<a href="mailto:Support@electroproject.nl">Support@electroproject.nl</a>
---	-------------------------------	--

- 1.7 Voor storingen aan **ENERGIESYSTEMEN buiten** kantooruren:

Storingmeldingen 24/ 7 Energiesystemen	<b>+31 (0) 6 -53 74 73 01</b>	<a href="mailto:Support@electroproject.nl">Support@electroproject.nl</a>
--	-------------------------------	--

Datum  
9-2-2018

Blad  
3 van 6

Vervolg:  
DT/B180015

1.10 Overzicht contactpersonen Sales en projectleiding Electroproject.

<b>Business Unit Manager (BUM)</b>			
Jonker, Marco	Businessunit Manager	088-4849250	
<b>Ondersteunend bedrijfsbureau (OBB)</b>			
Gescheva, Veselina	OBB	088-4849021	
Hee, Peter van de	OBB	088-4849016	
Heijmans, Eric	OBB	088-4849022	
Zwart, Marco	OBB	088-4849008	
<b>Sales aandrijftechniek</b>			
Baidjoe, Radjesh	Sales	088-4849256	+31 6 388 260 16
Catena, Angel	Sales	088-4849261	+31 6 514 002 30
Catena, Juan	Sales	088-4849258	+31 6 212 208 89
Hatzmann, Marco	Sales	088-4849267	+31 6 538 982 10
Nagel, Martin	Sales	088-4849255	+31 6 201 145 62
Oloff, Ronald	Product Manager	088-4849259	+31 6 222 359 07
Stomphorst, Henk	Sales	088-4849252	+31 6 539 454 91
Tjho, Danny	Account Manager	088-4849254	+31 6 538 748 05
Verhoog, Bas	Account Manager	088-4849268	+31 6 105 367 25
Waijjer, Ronald	Sales Manager	088-4849250	+31 6 519 875 64
Wijers, Martin	Sales	088-4849257	+31 6 516 401 41
<b>Sales Energiesystemen</b>			
Baenen, Marijn	Account Manager	088-4849080	+31 6 224 930 44
Bakker, Paul	Manager Energiesystemen	088-4849260	+31 6 209 706 94
Sommers, Danielle	Account Manager		+31 6 231 052 92
<b>Projectleiders aandrijfsystemen</b>			
Husslage, Karin	Projectleider	088-4849199	+31 6 578 757 70
Jasper, Mario	Projectleider	088-4849264	+31 6 388 260 11
Mantje, Edwin	Projectleider	088-4849263	+31 6 488 722 35
<b>Projectleiders Energiesystemen</b>			
Simaela, Maurits	Projectleider	088-4849087	+31 6 391 113 27
Wit, Robin de	Projectleider	088-4849088	+31 6 510 944 12
<b>Service Backoffice</b>			
Landsmeer, Mark	Technical Support	088-4849283	+31 6 222 779 17
Schoehuijs, Cindy	OBS Planning	088-4849281	+31 6 391 184 98
Pietersz, Charles	OBS Werkvoorbereiding	088-4849282	+31 6 423 940 98
Staalman, Martin	Operations Manager	088-4849206	+31 6 512 719 54
Oude, Hennie de	OBS Manager	088-4849280	+31 6 532 296 40

Datum  
9-2-2018

Blad  
4 van 6

Vervolg:  
DT/B180015

## **2. Afspraken met betrekking tot serviceverlening**

- 2.1 24 uur per dag 7 dagen per week zijn wij bereikbaar.
- 2.2 Na het melden van een storing zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de contractueel afgesproken responsetijd, een ter zake kundige technicus bij de installatie aanwezig zijn en aanvangen met de benodigde herstel/reparatie werkzaamheden. Overmacht uitgesloten.
- 2.3 De herstelwerkzaamheden zijn erop gericht de storingen binnen zo'n kort mogelijke termijn te verhelpen. Indien het niet mogelijk is om een permanente oplossing te bieden, dient z.s.m. een tijdelijke oplossing geboden te worden.
- 2.4 Na elke storingsoproep wordt door de technicus een rapportage gemaakt van de uitgevoerde werkzaamheden met opgave van: datum, tijd, verbruikte materialen en eventuele aanbevelingen. Deze rapportage wordt toegezonden / afgegeven aan de technische contactpersoon van de opdrachtgever.
- 2.5 De nacalculatie van de werkzaamheden zijn gebaseerd op alle gemaakte kosten, zoals:
- Voorbereiding, rapportage en afhandeling service werkzaamheden
  - Reizen, gerekend van en naar Electroproject (buitenland uitgesloten)
  - Uitvoering van de werkzaamheden en de wachturen
  - Alle gebruikte en verbruikte materialen
  - Overige onkosten zoals o.a. parkeer tickets
- Voor de geldende servicetarieven zie tabel 1 t/m 3 op pagina 6***

## **3. Algemene service condities**

- Genoemde tarieven zijn exclusief BTW.
- Factuurbetalingen binnen 30 dagen na factuurdatum.
- Alle uren die geen verband houden met de reistijd, storing, reparatie en/of inbedrijfstelling. (wachturen, enz.) worden in rekening gebracht.
- Reiskosten worden volgens de tabel in rekening gebracht.

## **4. Aanvullende condities werkzaamheden in het buitenland**

- Per werkdag wordt minimaal 8 uur in rekening gebracht.
- Per werkdag heeft de technicus recht op een aaneengesloten rustperiode van minimaal 8 uur.
- Per werkweek heeft de technicus recht op minimaal 1 vrije dag.
- Maximaal 14 uur aaneengesloten werken.
- Overwerk toeslagen, zon en feestdagen volgens toeslagen tabel.
- Per reisdag van 24 uur (vliegtuig) wordt maximaal 10 uur in rekening gebracht.

Datum  
9-2-2018

Blad  
5 van 6

Vervolg:  
DT/B180015

## **5. Aanvullende condities serviceactiviteiten**

### 5.1 Electroproject is een onderdeel van de ENGIE Group

Op met ons te sluiten overeenkomsten zijn uitsluitend van toepassing de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden voor de technologische industrie, uitgegeven door de vereniging FME/CWM gedeponereerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 16 april 2010 onder nr. 29/2010. Op verzoek wordt u een exemplaar toegezonden. Afwijkende bedingen zijn slechts geldig indien wij uitdrukkelijk hebben verklaard, daarmee akkoord te gaan.

### 5.2 Offshore tarieven en voorwaarden worden op aanvraag verstrekt.

U kunt hiervoor contact opnemen met dhr. H. de Oude van onze After-sales afdeling, te bereiken onder ons nummer +31 (0) 88 – 48 49 280

### 5.3 **Overige onkosten.**

- Reiskosten (Benelux) worden tegen de standaard tarieven in rekening gebracht.
- Hotel-, reis (vliegtuig)-, douane-, verblijfskosten en eventueel huurauto worden tegen werkelijk gemaakte kosten + 10% in rekening gebracht.
- Voorbereiding, rapportage en afhandeling service werkzaamheden
- Reizen, gerekend van en naar Electroproject (buitenland uitgesloten)
- Uitvoering van de werkzaamheden en de wachturen

### 5.4 Toeslagen servicetarieven, zie tabel 1 pagina 6

### 5.5 Service tarieven **Aandrijfsystemen**, zie tabel 2 pagina 6

### 5.6 Service tarieven **Energiesystemen**, zie tabel 3 pagina 6

Electroproject is tijdens kantooruren geopend van 08:30 tot 12:30 en van 13:00 tot 17:00.

Voor de algemene voorwaarden en condities betreffende servicewerkzaamheden verwijzen wij naar onze website: [www.electroproject.nl](http://www.electroproject.nl)

Datum  
9-2-2018

Blad  
6 van 6

Vervolg:  
DT/B180015

**Tabel 1: Toeslagen**

Toeslagen tabel:		
Cat. A	Basis tarief	Maandag t/m vrijdag van 06:00 t/m 19:00 uur
Cat. B	50% toeslag	Maandag t/m vrijdag 19:00 t/m 24:00 uur Zaterdag 06:00 – 19:00
Cat. C	100% toeslag	Maandag t/m zaterdag 24:00-06:00 Zaterdag na 19:00 Zon- en feestdagen

**Tabel 2: Overzicht service tarieven Aandrijftechniek per 1 januari 2018**

Tarieventabel: Wacht- en/of werkuren	A	B	C
Standaard tarief Monteur Nederland	€ 84,-	€ 126,-	€ 168,-
Standaard tarief Technicus Nederland	€ 99,50	€ 149,25	€ 199
Standaard tarief Specialist Nederland	€ 142,-	€ 213,-	€ 284,-
Standaard tarief buitenland	€ 142,-	€ 213,-	€ 284,-
Response fee <8 uur / per oproep Oproepen buiten kantoor tijden, zonder servicecontract	€ 370,-	€ 370,-	€ 370,-
Reiskosten tabel:	A	B	C
<b>Reiskosten binnenland:</b>			
Start fee	€ 61,-	€ 91,50	€ 122
Reiskosten per kilometer	€ 1,55	€ 2,33	€ 3,10
<b>Reiskosten buitenland:</b>			
Reiskosten per reisuur	€ 99,50	€ 149,25	€ 199
<b>Kilometerkosten auto:</b>			
Bij werkzaamheden buitenland	€ 0,52/km	€ 0,52/km	€ 0,52/km

**Tabel 3: Overzicht service tarieven Energiesystemen per 1 januari 2018**

Tarieventabel: Wacht- en/of werkuren	A	B	C
Standaard tarief Monteur Nederland	€ 77,-	€ 115,50	€ 154,-
Standaard tarief Technicus Nederland	€ 84,-	€ 126,-	€ 168,-
Standaard tarief Specialist Nederland	€ 99,50	€ 149,25	€ 199,-
Standaard tarief buitenland	€ 118,-	€ 177,-	€ 236,-
Response fee <8 uur / per oproep Oproepen buiten kantoor tijden, zonder servicecontract	€ 370,-	€ 370,-	€ 370,-
Reiskosten tabel:	A	B	C
<b>Reiskosten binnenland:</b>			
Start fee	€ 61,-	€ 91,50	€ 122
Reiskosten per kilometer	€ 1,55	€ 2,33	€ 3,10
<b>Reiskosten buitenland:</b>			
Reiskosten per reisuur	€ 84,-	€ 126,-	€ 168,-
<b>Kilometerkosten auto:</b>			
Bij werkzaamheden buitenland	€ 0,52/km	€ 0,52/km	€ 0,52/km