

# Otis Service Contract Lift

Type: **COMFORT**

GEBOUW

**Residentie Vino  
Distellaan 64  
8434 WESTENDE**

KLANT/OPDRACHTGEVER

VME Residentie Vino  
Distellaan 64  
8434 WESTENDE

**BVBA IMMOBILIEN LA PLAG  
DISTELLAAN 34  
8434 WESTENDE**

Vertegenwoordigd door:

Gesprekspartner:

OTIS

ERWIN SNOUWAERT  
Otis Sales Engineer Service

Branch Flanders  
Kortrijksestraat 69A  
8020 Oostkamp

CONTRACTNUMMER

**34OANALQ**

UNITNUMER(S)

**B8459**

OTISLINE 24/7

0800 124 24



**Signature  
Service**

# Service bij Otis

Onze medewerkers worden voortdurend opgeleid zodat klanten kunnen genieten van de beste dienstverlening in onze industrie. Otis beschikt over een uitgebreid netwerk aan bekwame technici verspreid over heel België die getraind en ondersteund worden door nationale en internationale deskundigen. Dit laat ons toe een snelle en betrouwbare dienstverlening te verzekeren voor zowel Otis als niet-Otis installaties.

## VEILIGHEID, EEN ABSOLUTE TOPPRIORITEIT BIJ OTIS

De veiligheid van de liftgebruikers en van onze medewerkers is onze topprioriteit. Otis heeft gestandaardiseerde procedures geïmplementeerd om ervoor te zorgen dat de werkzaamheden aan installaties op elk moment op de meest veilige manier worden uitgevoerd. Van elk product (uitrusting, gereedschap en materiaal) wordt geverifieerd of dit overeenstemt met de geldende veiligheids-, gezondheids- en milieuregels. Alle medewerkers van Otis worden regelmatig geïnformeerd en opgeleid met betrekking tot risicobepaling en -beheersing op de werkplek. Onze technici worden geaudit op veilig werken in het kader van risicopreventie. Ook het volledige operationele management wordt beoordeeld op de resultaten inzake veiligheid.

## DUURZAAMHEID BIJ OTIS

We hebben ons **Environmental, Social & Governance (ESG) beleid** uitgewerkt om onze vooruitgang te meten aan de hand van hoge standaarden. We richten ons op vier kerngebieden van onze activiteiten: Gezondheid & Veiligheid, Milieu & Impact, Mensen & Gemeenschappen en Bestuur & Verantwoordelijkheid. Onze ESG-doelstellingen zijn een uitgebreide reeks van 13 doelstellingen die onze ESG-verplichtingen op het vlak van deze vier kerngebieden versterken. Deze zijn afgestemd op de belangrijkste Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties. Via onze website kunt u ons volledige ESG verslag en de doelstellingen downloaden.

## BEDRIJFSETHIEK

Otis handelt volgens uitgebreide **ethische normen**. Als leverancier van diensten staat uw vertrouwen in onze manier van zakendoen voorop. Onze ethische normen zijn van toepassing in alle landen en gebieden waar we actief zijn. Voor Otis berust een samenwerking op lange termijn, en stelt deze beide partijen tevreden op een aantal duidelijke waarden en zakelijke principes. Otis voldoet hieraan met als doel de dagelijkse dienstverlening naar onze klanten toe te verbeteren.

## UW MENING IS BELANGRIJK

Sinds 1853 vertrouwen klanten op Otis als referentiepartner voor liften. Daarom hechten we veel waarde aan ons **Klantentevredenheidsprogramma**. Aan de hand van klantentevredenheidsenquêtes, die op regelmatige tijdstippen naar onze klanten verstuurd worden, zorgen we dat we hun behoeften en wensen kennen zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening nog kunnen verbeteren. Uw feedback is essentieel om onze processen continu te verbeteren.

# De Waarborgen



## Preventief Onderhoudsprogramma

Het preventieve onderhoudsprogramma van Otis is gebaseerd op de technische kenmerken van uw apparatuur. In dit contract vindt u een overzicht van de inbegrepen diensten volgens uw gekozen serviceformule.

### INTENSIEF OPGELEIDE OTIS TECHNICI

Het onderhoud van uw installatie gebeurt door hooggekwalificeerde en competente technici. Onze technici worden voortdurend opgeleid zodat zij de hoogste industriële standaarden inzake veiligheid en onderhoud kunnen aanleveren. De technici zijn uitgerust en verbonden met de nieuwste technologie om uw installaties optimaal te kunnen onderhouden. Alle technici worden ook ondersteund door een netwerk van regionale, nationale en internationale experts die op basis van hun grondige kennis bijstand verlenen.

### RISICOBEOORDELING

Als onderdeel van het onderhoudsbeleid zal de technicus een gedocumenteerde risicobeoordeling maken van de installatie en zijn omgeving. Deze beoordeling houdt rekening met de risico's voor alle gebruikers, technici en inspecteurs van de installatie. Volgens de regelgeving met betrekking tot Gezondheid en Veiligheid op het Werk moeten zulke risicobeoordelingen regelmatig plaatsvinden en herzien worden, ook wanneer er belangrijke wijzigingen aan de installatie of de omgeving aangebracht werden.

### BESCHIKBAARHEID VAN ONDERDELEN

Ons lokaal en nationaal netwerk van reserveonderdelen wordt ondersteund door ons European Parts Center in Frankrijk, zodat alle nodige onderdelen op een snelle en efficiënte manier geleverd kunnen worden. Wij maken enkel gebruik van door Otis goedgekeurde onderdelen en smeermiddelen.



## Onvoorziene diensten en interventies

U kunt ons 24/7 bereiken via onze contactcentrale Otisline®. Zij sturen uw melding onmiddellijk door naar ons netwerk van servicetechnici. Onze Otisline® operatoren zijn speciaal getraind om in de lift geblokkeerde personen gerust te stellen en te informeren.

### BIJSTAND IN GEVAL VAN EEN DEFECT AAN UW INSTALLATIE

Wanneer Otisline® een melding ontvangt dat er zich een defect aan uw installatie voordoet, zal binnen de in het contract vooropgestelde responstijd een technicus ter plaatse komen. Dergelijke interventies tijdens de kantooruren zijn inbegrepen. Indien u kiest voor de optie "storingsverhelping 24u/24u", dan zijn interventies buiten de kantooruren eveneens inbegrepen. Indien u deze optie niet kiest, dan maken interventies buiten de kantooruren deel uit van een aparte verrekening. Als de installatie na een defect niet opnieuw in dienst kan gesteld worden, zal ze ontoegankelijk gemaakt worden voor elke liftgebruiker in het kader van de algemene veiligheid. Kleine herstellingen en vervangingen zullen tijdens de kantooruren van Otis plaatsvinden. Grote herstellingen en vervangingen maken deel uit van een aparte verrekening.

### BIJSTAND IN GEVAL VAN EEN GEBLOKKEERDE PERSOON

Wanneer een persoon in de lift geblokkeerd zit, dan zal binnen de in het contract vooropgestelde responstijd een technicus ter plaatse komen. Dergelijke interventies tijdens de kantooruren zijn

inbegrepen. Indien u kiest voor de optie "storingsverhelping 24u/24u", dan zijn interventies buiten de kantooruren eveneens inbegrepen. Indien u deze optie niet kiest, dan maken interventies buiten de kantooruren deel uit van een aparte verrekening. Als de installatie na een defect niet opnieuw in dienst kan gesteld worden, zal ze ontoegankelijk gemaakt worden voor elke liftgebruiker en dit in het kader van de algemene veiligheid. Kleine herstellingen en vervangingen zullen tijdens de kantooruren van Otis plaatsvinden. Grote herstellingen en vervangingen maken deel uit van een aparte verrekening.

## Communicatie en rapportage

### CONTACTCENTRALE OTISLINE® 24U/24U, 7D/7D – 0800 124 24

Otisline®, ons gespecialiseerd contactcenter, is 24 uur op 24 en 365 dagen per jaar beschikbaar om oproepen met betrekking tot uw installaties te behandelen, en dit via het **gratis nummer 0800 124 24**. Oproepen worden geregistreerd om afgesproken responstijden te verzekeren.

### PRESTATIERAPPORTAGE VIA HET KLANTENPORTAAL

Ons klantenportaal laat u toe snel en eenvoudig informatie en rapporten over de prestaties van uw installatie te bekijken. Als klant kunt u zich registreren via onze website [www.otis.com](http://www.otis.com). Het portaal biedt u inzicht in de activiteiten van uw installaties, belangrijke statistieken over de gezondheid van uw apparatuur, prestatietrends en uitgevoerde onderhoudsbezoeken.

### MELDINGEN VOOR INTERVENTIES EN ONDERHOUDSBEZOEKEN

Ontvang real-time updates via e-mail bij interventies of na een uitgevoerd onderhoudsbezoek. Op uw vraag activeren wij deze meldingen voor u. U krijgt dan meldingen over het verloop van de interventie, van zodra uw aanvraag binnenkomt tot wanneer de interventie is voltooid. Ook kunt u ervoor kiezen een melding te krijgen wanneer een onderhoudsbezoek werd afgerond.

### INFORMATIEPLICHT & LOGBOEK

Voor de technicus het onderhoudsprogramma aanvangt, zal hij meldingen aanbrengen om de liftgebruikers erop te wijzen dat er werken aan de gang zijn en dat de installatie tijdelijk buiten gebruik is. Na afloop van de onderhoudswerken zal hij het logboek dat zich op de site bevindt aanvullen met de datum van het onderhoud. Wanneer u/uw vertegenwoordiger in het gebouw niet aanwezig zijn, dan zal onze technicus een informatiekaartje achterlaten in de lift met de melding dat hij langsgeweest is.



## Connected Services

### CONTINU VERBONDEN OTIS TECHNICI

Onze technici zijn uitgerust en verbonden met de nieuwste technologie. Ze beschikken over **gespecialiseerde Otis-applicaties op hun iPhone** die hen continu toegang geven tot onze systemen en hen eenvoudig in verbinding stellen met onze experts op afstand.

### OTIS ONET™ DIGITAL SERVICES

De Otis Gen360 lift is reeds klaar voor Otis ONET™, bij andere lifttypes kan de hardware optioneel toegevoegd worden. Met het digitale platform Otis ONET™ ervaart u een grotere transparantie en voorspelbaarheid van uw lift. Met de kracht van geavanceerde monitoring, big data-analyse en voorspellend onderhoud worden potentiële problemen van uw lift geïdentificeerd en verholpen voor ze ontstaan. U heeft real-time inzicht in de prestaties van uw lift via het klantenportaal, u ontvangt proactieve notificaties, 24/7 monitoring en een verhoogde gebruikerservaring met het vernieuwde eView scherm.

# Overzicht Otis Service Contract

---

## COMFORT

Het COMFORT contract biedt u een onderhoudsprogramma, speciaal ontworpen voor Otis en niet-Otis installaties en waarborgt een veilige, betrouwbare en efficiënte werking van uw installatie.





De tabel op de volgende pagina omschrijft de taken die inbegrepen zijn in uw COMFORT contract.

Alle geprogrammeerde onderhoudstaken, kleine herstellingen en vervangingen worden uitgevoerd tijdens de kantooruren van Otis: maandag t.e.m. donderdag van 8:00 tot 16:30 en vrijdag van 8:00 tot 15:00.

Grote herstellingen en vervangingen worden eveneens uitgevoerd tijdens de kantooruren van Otis, maar maken deel uit van een aparte verrekening (zie tabel).

Met een beschikbaarheid van 24 uur op 24 en 365 dagen per jaar, is Otisline® ons gespecialiseerde contactcenter dat alle oproepen met betrekking tot de installaties behandelt. Deze Otisline® ondersteuning maakt deel uit van het COMFORT contract.

Wanneer u kiest voor de optie "storingsverhelping 24u/24u" dan zijn interventies buiten de kantooruren inbegrepen. Indien u deze optie niet kiest, dan maken dergelijke interventies buiten de kantooruren deel uit van een aparte verrekening in uw COMFORT contract.

OTIS SERVICE CONTRACT			COMFORT*	
 <p><b>Preventief Onderhouds-programma</b></p>	<b>VISUELE INSPECTIE</b>	Gehele liftinstallatie	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>SMERING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motoren en overbrenging</li> <li>▪ Geleiders</li> <li>▪ Lagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooideur en deuroperator</li> <li>▪ Veiligheidscomponenten</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>AFREGELING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooideur en deuroperator</li> <li>▪ Deurgrendels en deurcontacten</li> <li>▪ Kooi- en schachtschakelaars</li> <li>▪ Veiligheidscomponenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stuurblok</li> <li>▪ Glij schoenen (kooi, tegengewicht, kooi- &amp; schachtdeuren)</li> <li>▪ Controller onderdelen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>REINIGING</b> <i>Bij normaal gebruik van de lift.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buitenzijde liftmachine aggregaat</li> <li>▪ Buitenzijde controller</li> <li>▪ Kooidak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schachtput</li> <li>▪ Machinekamervloer</li> <li>▪ Kooideur en deuroperator</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>KLEINE HERSTELLINGEN &amp; VERVANGINGEN**</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relais en schachtschakelaaronderdelen</li> <li>▪ Drukveren voor sloten, contacten &amp; switches</li> <li>▪ Verbindingen en connectoren</li> <li>▪ Kooiborstels van liftmotor en generator</li> <li>▪ Glaszekeringen</li> <li>▪ Condensatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weerstanden (excl. liftmotorweerstand)</li> <li>▪ Gelijkrichter</li> <li>▪ Onderdelen kooideurvergrendeling</li> <li>▪ Onderdelen van kooi- &amp; schachtschakelaars</li> <li>▪ Sectoronderdelen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>GROTE HERSTELLINGEN &amp; VERVANGINGEN**</b> <i>Enkel vervanging door gelijkwaardige onderdelen, geen upgrade.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Omleid- en afleidwielen</li> <li>▪ Liftmachinecomponenten</li> <li>▪ Transformator</li> <li>▪ Communicatiesysteem</li> <li>▪ Magneetband</li> <li>▪ Inkorten tractiekabels</li> <li>▪ Vervangen tractiekabels / platte riemen</li> <li>▪ Zweepkabel</li> <li>▪ Remvoering</li> <li>▪ Liftmotorwikkelingen</li> <li>▪ Snelheidsbegrenzer en onderdelen (incl. wiel en kabel)</li> <li>▪ Cilinderpakking</li> <li>▪ Hydraulische connecties</li> <li>▪ Aggregaat</li> <li>▪ Onderdelen cilinders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Glij schoenen (kooi, tegengewicht, kooi- en schachtdeuren)</li> <li>▪ Grendels en contacten</li> <li>▪ Kooi- en schachtschakelaars</li> <li>▪ Veiligheidsschakelaars</li> <li>▪ Kooidrukknoppen</li> <li>▪ Bordesdrukknoppen</li> <li>▪ Stand- en richtingaanduider (kooi en bordes)</li> <li>▪ Kooiverlichting</li> <li>▪ Schachtverlichting</li> <li>▪ Deuroperator</li> <li>▪ Gedrukte schakeling</li> <li>▪ Frequentiesomvormer</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
 <p><b>Onvoorziene diensten &amp; Interventies</b></p>	<b>Storingsverhelping tijdens de kantooruren (8u-16u30)</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Storingsverhelping 24u/24u		<b>OPTIE</b>	
	Reactietijd storingsmeldingen		<b>120 min.</b>	
	Reactietijd geblokkeerde passagier		<b>60 min.</b>	
 <p><b>Communicatie &amp; Rapportage</b></p>	Online klantenportaal eService		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Otsline ondersteuning 24/24 via 0800/124 24		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Event Driven meldingen (op aanvraag)		<input checked="" type="checkbox"/>	
 <p><b>Connected Services</b></p>	Technici uitgerust met iPhones en Otis applicaties		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Otis Connect SIM kaart beheer bi-directioneel communicatiesysteem		<b>OPTIE</b>	
	Toegang inhoud eView kooi display incl. Otis Connect SIM kaart beheer		<b>OPTIE</b>	
	Otis ONE™ Digital Services		<b>OPTIE</b>	

\*  Inbegrepen |  Niet inbegrepen | **OPTIE** Gekozen opties staan vermeld op de prijspagina

\*\*Aparte verrekening indien onrechtmatig gebruik, vandalisme of overmacht

# Uw Otis Service Contract

Type: COMFORT

**Inbegrepen dienstverlening:**

- Aantal onderhoudsbeurten per jaar: 3
- Storingsverhelping 24u/24u
- Otis ONE™ digital services(SIM +EVIEW)

**Begindatum overeenkomst:** 01/06/2024  
**Duur van de overeenkomst:** 5 jaar  
**Verwitting einde contract:** Per aangetekend schrijven, 6 maanden vóór het verstrijken van de lopende duurtijd  
**Verlenging:** Stilzwijgende verlenging met periodes van 5 jaar

BESCHRIJVING INSTALLATIE							PRIJS PER JAAR (excl. btw)
Installatienr.	Naam	Besturing	Type	Last	Snelheid	Stops	
B8459				630	1	6	1 680.86€
<b>TOTALE PRIJS (excl. btw)</b>							<b>€</b>

**Facturatievoorwaarden:** Jaarlijkse vooruitbetaling  
**Betalingsvoorwaarden:** 30 dagen na factuurdatum  
**Prijsherziening:** Volgens indexering – zie algemene voorwaarden  
**Geldigheid van de offerte:** 3 maanden na ontvangst

Voor Otis nv/sa,

Voor akkoord klant, met inbegrip van de algemene voorwaarden zoals bijgevoegd bij dit contract,

Handtekening Otis

Handtekening klant

28/05/2024

Datum

Datum

ERWIN SNOUWAERT  
 Otis Sales Engineer Service

Naam Ondertekenaar

T: +32 50 502 382

**Otis nv/sa**  
 Branch Flanders  
 Kortrijksestraat 69A  
 8020 Oostkamp  
 Belgium

Facturatieadres

Bedrijfsstempel:



# Algemene Voorwaarden

## 1. FORMING VAN DE OVEREENKOMST – WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

Voorafgaandelijk wordt uitdrukkelijk tussen partijen overeengekomen dat huidige algemene voorwaarden integraal deel uitmaken van de overeenkomst. Alle voorwaarden die door de koper zouden worden opgelegd zijn nietig en zonder gevolg, zelfs al zij het tegendeel voorzien. Zijn alleen geldig, de eventuele voorwaarden en afwijkingen die OTIS schriftelijk heeft aanvaard. Voormelde uitsluiting is gerechtvaardigd door de bijzondere verplichtingen van OTIS, in haar hoedanigheid van liftenbouwer, en meer bepaald de verplichtingen die worden opgelegd door de wettelijke, reglementaire en normatieve bepalingen die imperatief op haar van toepassing zijn, op het gebied van veiligheid en normen aan welke haar bouwwerken moeten beantwoorden (zie referentieteksten).

De overeenkomst wordt geacht gesloten te zijn wanneer, bij nazicht van de bestelling, en van de documenten die haar door de klant worden onderworpen, OTIS uitdrukkelijk en schriftelijk haar akkoord heeft gegeven, of wanneer de klant zich akkoord heeft verklaard met de geschreven offerte van OTIS.

De overeenkomst bestaat in de uitvoering van contractuele prestaties op de installatie van de klant volgens de regels van de kunst en in overeenstemming met de wettelijke, reglementaire en normatieve bepalingen van kracht op de dag dat de bestelling geplaatst wordt en met de spoed die in normale omstandigheden van een professionele leverancier mag verwacht worden, rekening houdende met de technische evolutie enerzijds, en het gebruik, de capaciteit, de slijtage, de ouderdom en de economische veroudering van de installatie anderzijds.

OTIS behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 14 kalenderdagen na bekendmaking van de wijziging op de website van OTIS of per elektronische berichtgeving.

Indien de klant een wijziging in deze voorwaarden niet accepteert, kan OTIS schriftelijk tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht zijn de overeenkomst beëindigen.

## 2. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

2.1 De klant verleent OTIS vrije en veilige toegang tot de installaties. Hij zorgt ervoor dat de machinekamer verlicht en geventileerd is, net zoals hij ervoor zorgt dat de schacht(put) vrij is van goederen vreemd aan de installatie en dat er geen water in de schachtput staat. Hij zal zonder verwijl OTIS verwittigen van elke onregelmatige werking van de installatie en de nodige voorzorgen nemen om de toegang tot en het gebruik van de lift te verhinderen. Hij mag zelf geen werken uitvoeren of laten uitvoeren, noch aan het toestel, noch in de schacht zonder voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van OTIS.

2.2 Bij verandering van eigenaar of beheerder verbindt de klant er zich toe alle rechten en plichten, die uit de overeenkomst voortvloeien, aan zijn rechtsopvolger over te dragen. Indien de bestemming van het gebouw verandert, behoudt OTIS zich het recht voor de voorwaarden van onderhavige overeenkomst te herzien.

2.3 De klant erkent formeel het recht dat OTIS zich voorbehoudt en geeft voor zover noodzakelijk OTIS hierbij uitdrukkelijk de toestemming om de installatie(s) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen door volledige uitschakeling van de installatie of door het sluiten van de schachtdeuren telkens wanneer OTIS dit noodzakelijk acht. In dergelijk geval zal OTIS de klant hiervan onverwijld schriftelijk informeren en hem op de hoogte brengen van de noodzakelijke herstellingen die dienen te gebeuren alvorens de installatie opnieuw in dienst kan worden geplaatst.

2.4 Het niet-naleven door de klant van zijn verbintenissen ontslaat OTIS van al haar verplichtingen en verantwoordelijkheden en heeft OTIS het recht om naar eigen inzicht de overeenkomst te schorsen (zonder dat de betalingsverplichting van de klant hierdoor komt te vervallen) of te beëindigen.

2.5 Indien bij een onderhoudsbeurt of reparatie Otis constateert dat er zaken moeten worden gerepareerd of moeten worden vervangen

teneinde de veiligheid van de betreffende lift te waarborgen (zoals maar niet beperkt tot het vervangen van batterijen van noodcommunicatiesystemen), dan is Otis gerechtigd om die reparatie of vervanging zonder voorafgaande toestemming van de klant uit te voeren. De klant stemt er bij voorbaat bij in om de kosten daarvan aan Otis te voldoen.

## 3. AANSPRAKELIJKHEID VAN OTIS

OTIS kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld wanneer niet-OTIS-personeel intervieneert of ingeval van abnormaal gebruik of vandalisme vanwege de klant of een derde.

Zijn niet gedekt door de overeenkomst: alle algemene werken aan het gebouw, de vervanging en de herstelling van de bekledingen, handleuning, verlichting kooi en deuren en reiniging ervan, de uitlijning van de geleiders, de kosten ingevolge niet-gewettigde oproepen, de controlekosten door een officieel erkend controle-organisme, de moderniseringswerken en de aanpassingswerken van de toestellen aan de huidige of toekomstige wetgeving terzake, werken die het gevolg zijn van vandalisme en abnormaal of verkeerd gebruik vanwege de klant of een derde. Als abnormaal gebruik wordt beschouwd een gebruik van de installatie dat hoger ligt dan het aangewezen gebruik (voor een lifteninstallatie is dit het aantal ritten per dag of het gewicht dat geladen wordt).

Als bevrijdende omstandigheden gelden o.a. : schade door water, brand, bliksem, arbeidsconflicten, laattijdige levering door een leverancier of andere gevallen van overmacht.

OTIS treedt niet op als transportondernemer noch als bewaker van de installatie en kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gesteld voor disfuncties of ongevallen die het gevolg zijn van:

- vorst, hitte, bliksem, vocht, overstromingen, aardbevingen en, in het algemeen, elke extreme fysieke of elektrische belasting, brand, stof en corrosieve substanties die de klant moet proberen te weren van de installatieonderdelen;
- nachtzaamheid, kwaadwillig opzet, vandalisme, interventies en werken uitgevoerd door derden of door de klant, niet-naleving van de geldende reglementering, abnormaal gebruik van de installatie;
- niet-uitvoering van door de wetgeving opgelegde of door OTIS aanbevolen werken;
- stilstand of ontoereikendheid van de motorkracht, onderbrekingen of een slechte werking van de telefoonlijnen, arbeidsconflicten zelfs als beperkt tot de lifindustrie, oorlog en de economische gevolgen ervan, opstanden;
- en, a fortiori, alle gevallen van overmacht, zoals bepaald door de rechtbanken.

In deze gevallen, zullen de reparatiewerken op de installatie niet in de contractprijs begrepen zijn. Bovendien kan OTIS geen rekening houden met verkeersproblemen die tot vertraging van de interventie door de technicus leiden. De technicus beschikt niet over een prioritair voertuig.

3.5. De voeding, de elektrische en telefonische distributie van de installatie vallen ten laste van de klant. OTIS kan niet aansprakelijk gesteld worden voor buitensporig elektriciteits- of ander verbruik.

3.6 Het feit dat het onderhoud van de installatie werd toevertrouwd aan OTIS door het sluiten van een OTIS onderhoudscontract, ontslaat noch de eigenaar, noch de gebruikers of de beheerders van de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit de niet naleving van de geldige wetgeving en reglementen.

3.7 Het feit dat de klant OTIS de periodieke rapporten van de installatie bezorgt neemt niet weg dat de klant de volle verantwoordelijkheid draagt en blijft dragen voor het oplossen van de opmerkingen op de periodieke verslagen. OTIS zal zijn best doen om de opmerkingen die vermeld staan op de periodieke keuringsverslagen te bekijken tijdens de eerstvolgende geplande onderhoudsbeurt en zal de klant op dat moment een overzicht bezorgen van de opmerkingen die door OTIS kunnen of zullen worden opgelost en zal de klant hier desgevallend een offerte voor bezorgen. Indien de klant wenst dat OTIS deze opmerkingen eerder bekijkt, dan dient de klant dit uitdrukkelijk te vragen en dient de klant akkoord te gaan met het feit dat de kosten hiervoor zullen worden aangerekend aan de klant.



3.8. De klant zal Otis in geen geval aansprakelijk kunnen houden voor storingen in de communicatie of andere tekortkomingen die te wijten zijn aan derden.

3.9 De klant aanvaardt dat hij als enige verantwoordelijk is voor de geschiktheid van de inhoud die wordt afgespeeld op de eView en de klant zal Otis vrijwaren voor alle claims die tegen Otis worden ingesteld wegens ongeschiktheid van de door de klant afgespeelde inhoud op de eView.

#### 4. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT

Indien de installatie niet normaal werkt of als er zich een disfunctie voordoet, moet de klant alle mogelijke maatregelen nemen om het gebruik van de installatie te verbieden of de werking ervan stop te zetten en onmiddellijk de gebruikers en OTIS op de hoogte brengen.

De klant verbindt er zich toe om aan OTIS de lijst te bezorgen van de op de installatie uitgevoerde werken/interventies door een derde of door de klant zelf. In geval dat de klant in gebreke blijft wat betreft een van de verplichtingen hierboven, die OTIS verhinderen in normale omstandigheden en/of degeelijk ingelicht tussen te komen, kan OTIS niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van deze gebreken.

Ingeval van een herhaling van deze gebreken, behoudt OTIS zich het recht voor het contract op te schorten of te ontbinden.

Enkel de klant is verantwoordelijk voor alle gevolgen die kunnen voortvloeien uit een stopzetting of een (tijdelijke) opschorting van het contract, ongeacht de reden, met name de interventie van een derde op de installatie.

Ingeval van werken/interventies die uitgevoerd worden door een derde of door de klant, verbindt de klant zich ertoe OTIS daarvan vooraf te informeren en op het einde van de werken/interventies over te gaan, op eigen kosten, tot de oplevering van de installatie en zulks in aanwezigheid van de derde of van OTIS. Bij gebreke aan oplevering of ingeval van een niet-bevredigende oplevering, kan OTIS het contract onmiddellijk en zonder voorafgaande juridische formaliteit noch vergoeding voor de klant ontbinden. In geval van opschorting van het contract door toedoen van de klant, heeft OTIS het recht een schadevergoeding te eisen die gelijk is aan de contractprijs die overeenstemt met de periode van opschorting.

#### 5. HERZIENING VAN DE PRIJS

De overeengekomen prijzen zijn aan herziening onderworpen volgens de hierna bepaalde modaliteiten.

Het herzieningsbeding verzekert aan zowel de klant als aan OTIS dat de initieel overeengekomen prijs de economische omstandigheden zal volgen, zowel in de hoogte als in de laagte, hetgeen iedere speculatie hunnentwege zal beletten.

Er wordt verduidelijkt dat huidig beding niet van toepassing is op openbare aanbestedingen. In dat geval wordt de herziening bepaald in het type lastenkohier dat door de Openbare Diensten wordt gepubliceerd.

De prijs zal vast zijn a rato van 20% van het initieel bedrag dat tussen de partijen overeengekomen werd bij het afsluiten van de onderhoudsovereenkomst. De resterende 80% van de jaarlijkse bijdrage zal geïndexeerd worden op basis van de volgende formule:

$$P(1) = P(0) * [\text{evolutie van de reële kosten die de basis vormen van de prijs a rato van hun aandeel in de prijs}]$$

$P(0) = 80\%$  van de initiële prijs

$P(1) =$  bedrag toe te voegen aan de 20% van de prijs die vast is om tot de geïndexeerde prijs te komen

Bij de eerste factuur van het jaar zal de bijdrage aangepast worden, de andere partiële facturen zijn dan identiek.

Het bedrag van de jaarlijkse bijdrage kan het voorwerp uitmaken van een aanpassing als gevolg van een wijziging in het liftverkeer, een wijziging in de bestemming van het gebouw of een wijziging aan de installaties.

#### 6. BETALINGSMODALITEITEN

De BTW en alle gelijkaardige belastingen, huidige of toekomstige, zijn ten laste van de klant. De jaarlijkse premie is betaalbaar bij ontvangst van de overeenkomstige factuur. Deze wordt opgemaakt voorafgaandelijk aan de uitvoering van onze prestaties. Bij semestriële of trimestriële betaling zal de klant bijkomende kosten, vastgesteld op 3% of 4,5% van de jaarlijkse premie, verschuldigd zijn.

De niet-betaling van een factuur op haar vervaldatum brengt met zich mee, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, de toepassing van nalatheidsintresten van 12% per jaar, alsook een forfaitair schadebeding van 15% met een minimum van 75 Euro.

In geval van wanbetaling, behoudt OTIS zich het recht voor om de uitvoering van haar contractuele verbintenissen op te schorten tot volledige betaling van de verschuldigde bedragen. De klant blijft aansprakelijk voor eventuele gevolgen die uit deze schorsing zouden kunnen voortvloeien. Niettegenstaande de schorsing blijft de volledige jaarlijkse premie verschuldigd.

OTIS behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de ontbinding van de overeenkomst in te roepen, in geval van wanbetaling, zonder afbreuk te doen aan haar recht om schadevergoeding te vorderen als naar recht. Indien de betaling niet binnen de maand na de vervaldatum is geschied, kan OTIS, zonder tussenkomst van de rechter, doch wel na ingebrekestelling, bij ter post aangetekende brief, de overeenkomst ontbonden verklaren. Dit zal eveneens het geval zijn in geval van faillissement, staking van betaling of uitvoerend beslag op de klant. De opzegging doet in geen geval afbreuk aan de toepassing van het schadebeding van 15% die in huidig artikel wordt voorzien.

6.5. De betalingen kunnen onder geen voorwendsel worden vertraagd, zelfs in geval van geschil. Geen enkele klacht betreffende de kwaliteit van een prestatie zal de betaling kunnen opschorten zolang aan OTIS het bewijs van het bestaan van het gebrek niet is geleverd.

#### 7. ECONOMISCHE VEROUDERING

Wanneer de onderdelen die nodig zijn om de prestatie uit te voeren niet meer gemaakt worden in commerciële loten of wanneer hun productie tijdens de serviceperiode plaatsvindt, zijn de bijkomende kosten voor het verkrijgen van die onderdelen niet begrepen in de bijdrage. De klant moet dan de kosten die OTIS maakt om de betrokken onderdelen te verkrijgen, dragen. Bovenop de bijdrage zal dus nog een apart bedrag of een ander bedrag dat verschuldigd en betaalbaar is in hoofde van of in toepassing van de huidige overeenkomst aangerekend worden.

#### 8. KLACHTEN EN BETWISTINGEN

Bij gebreke aan betwisting bij aangetekend schrijven binnen een termijn van acht dagen, wordt de klant geacht de facturen uitdrukkelijk te hebben aanvaard. Indien de klant van oordeel is dat OTIS een onderhoudsbeurt heeft gemist, dan dient dit binnen de maand na het verstrijken van de lopende onderhoudsperiode worden gemeld aan OTIS. Desgevallend kan OTIS oordelen dat de klant recht heeft op een pro rata creditering van de factuur. Indien geen onderhoudsdiensten werden geleverd omdat de overeenkomst werd geschorst of indien OTIS geen toegang kreeg tot het gebouw, zal dergelijke creditering nooit van toepassing zijn. In geen geval kan een factuur worden gecrediteerd omwille van het missen van een onderhoudsbeurt indien dit niet door de klant werd gemeld en gevraagd binnen de maand na het verstrijken van de onderhoudsperiode waarbinnen OTIS onvoldoende onderhoudsbeurten zou hebben geleverd.

De inleiding van een vordering of het formuleren van een opmerking ontlast de klant niet van zijn verbintenis tot betalen.

De verbintenissen tot betaling beletten anderzijds geenszins de klant om een schadevergoeding te vorderen die overeenstemt met de prijs of een deel van de prijs, overeenkomstig de bepalingen van artikelen 1641 tot 1649 van het burgerlijk wetboek, in geval dat verborgen gebreken zouden worden vastgesteld, hetzij minnelijk, hetzij gerechtelijk, op tegensprekelijke wijze.

8.3. De klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat het interne registratie systeem van OTIS een bewijs vormt dat de onderhoudsbeurten en interventies vermeld in dit systeem werden geleverd.

#### 9. ANNULATIE / OPZEGGING

Iedere annulatie van de bestelling door de klant gebeurt per aangetekende brief, rekening houdend met de opzegperiode voorzien in het huidig contract.

Elke vroegtijdige ontbinding van de overeenkomst door de klant buiten de opzegperiode of om een ongegronde reden brengt de verplichting voor de klant met zich mee om aan OTIS een schadevergoeding uit te betalen die gelijk is aan de premies die voor de resterende contractuele periode verschuldigd blijven ("verbrekingsvergoeding"). De uitvoering door een derde van herstellings- of moderniseringswerken wordt beschouwd als een ongegronde reden. De bovenvermelde verbrekingsvergoeding zal

verschuldigd zijn op het moment dat de klant de overeenkomst ontijdig opzegt en OTIS zal de klant hiervoor een factuur bezorgen.

OTIS behoudt zich het recht voor om de overeenkomst op te zeggen wanneer het van oordeel is dat de klant zijn verplichtingen onder deze overeenkomst niet nakomt. OTIS heeft eveneens het recht om de overeenkomst op te zeggen wanneer het van oordeel is dat de installatie dient te worden gemoderniseerd en de klant weigert dergelijke modernisatie uit te voeren.

Indien een omniumovereenkomst werd afgesloten met de klant behoudt OTIS het recht om deze overeenkomst jaarlijks te evalueren en desgevallend naar eigen oordeel op te zeggen mits deze opzegging gebeurt 3 maanden voor het einde van het lopende onderhoudsjaar.

Bij de beëindiging van de onderhoudsdiensten die worden verleend door Otis (onder deze overeenkomst of een afzonderlijk servicecontract), zal eView enkel fungeren als een kooppositie indicator terwijl de verbinding- en uitzenden van inhoud diensten (hierin begrepen de rechtstreekse videotoeegang met een Otisline contactcenter medewerker tijdens opsluiting en online toegang tot het eService klantenportaal om de inhoud te beheren) niet langer zullen worden verleend. Bijgevolg is het noodzakelijk voor het veilig functioneren van de liftinstallatie (hierin begrepen de bi-directionele communicatie tussen de liftkooi en een service contactcenter) en zoals vereist door de toepasselijke wetgeving, dat de klant een oplossing vindt voor het verlenen van verbindingdiensten voordat het Otis servicecontract een einde neemt zodat de werking van het bi-directionele communicatiesysteem met een callcenter niet in het gedrang komt.

#### 10. BEVOEGDHEIDSBEDING

Ieder geschil valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken te Brussel. Zij zullen het Belgisch recht toepassen.

OTIS behoudt zich niettemin de mogelijkheid voor, wanneer zij eiseres is, om het geschil voor ieder andere rechtbank te brengen die krachtens het gemeen recht bevoegd zou zijn.

#### 11. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

OTIS is nimmer aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, gederfde winst, geleden verliezen en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden. OTIS is slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag dat de klant uit hoofde van de overeenkomst aan OTIS heeft betaald. Dit artikel heeft voorrang op elk hiermee onverenigbaar beding in om het even welk document, tenzij daarin de aansprakelijkheid van OTIS verder wordt beperkt.

#### 12. SCREENING ANTITERRORISME EN LIJST GEWEIGERDE PARTIJEN, COMPLIANCE

OTIS controleert op basis van naam en land van vestiging of (potentiële of bestaande) klanten zijn opgenomen op antiterrorisme- of sanctielijsten of lijsten van geweigerde partijen, waaronder de lijsten gepubliceerd door de EU, de Verenigde Staten en andere landen en internationale organisaties. De controle wordt uitgevoerd via een geautomatiseerde database van een dienstverlener thans gevestigd in de Verenigde Staten, waarmee een data-overdracht overeenkomst gesloten werd ter verzekering van de bescherming van persoonlijke gegevens. Als de naam van een klant lijkt te stroken met een persoon of een bedrijf op de lijst worden ook andere gegevens die OTIS van de klant heeft gekregen gebruikt om te controleren of er een werkelijke match is met de partij op de lijst. OTIS doet geen zaken met een klant die op een dergelijke lijst staat indien en voor zover het toepasselijk recht of Otis beleid dat verbiedt. Om toegang te krijgen tot persoonlijke gegevens of om deze bij te werken, kan de klant contact nemen met OTIS, afdeling Customer Service, bereikbaar via e-mail [general.be@otis.com](mailto:general.be@otis.com) of telefonisch via +32 2 481 34 11. Mocht dit beleid wijzigen dan zal OTIS de klant voor zover wettelijk vereist daarover informeren.

Elke aanbieding gebeurt onder de volgende cumulatieve opschortende voorwaarden: (i) een gunstige uitkomst van de controle conform lid 1, en (ii) ontvangst door OTIS van alle noodzakelijke informatie betreffende de transactie (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de gegevens van

de klant en de eindgebruiker) waaruit blijkt dat de transactie niet in strijd is met enige wetgeving, regelgeving of ethische regels van toepassing op OTIS waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, regelgeving op het gebied van internationale handelsnaleving die de verkoop verbiedt aan bepaalde landen, individuen of rechtspersonen die onderhevig zijn aan internationale economische, financiële of andere sancties. OTIS zal elke order weigeren indien de controle leidt tot een ongunstige uitkomst, of indien de transactie niet conform de in (ii) genoemde regels is. Indien gedurende de uitvoering van een overeenkomst blijkt dat de controle leidt tot een ongunstige uitkomst of de transactie in strijd is (geworden) met de in (ii) genoemde regels, dan ontheft dit OTIS onmiddellijk van haar verplichtingen en kan OTIS de gerelateerde overeenkomsten per direct beëindigen, onverminderd het recht van OTIS om alle hieruit voortvloeiende schade op de klant te verhalen en zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding terzake.

#### 13. PRIVACY

Het leveren van producten en/of diensten kan het verzamelen van persoonsgegevens met zich meebrengen. OTIS en de klant zullen de toepasselijke wettelijke regels in acht nemen inzake gegevensbescherming die betrekking hebben op de persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met de activiteiten in het kader van deze overeenkomst. 'Persoonsgegevens' staat voor informatie en gegevens die worden uitgewisseld in het kader van deze overeenkomst met betrekking tot een identificeerbare natuurlijke persoon. 'Verwerking' van persoonsgegevens staat voor een bewerking of een serie van bewerkingen, al dan niet geautomatiseerd, uitgevoerd op persoonsgegevens zoals verzamelen, registreren, organiseren, structureren, opslaan, aanpassen, wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, delen of wissen.

'Verwerkingsverantwoordelijke' staat voor de partij die het doel en de middelen bepaalt voor het verwerken van persoonsgegevens. Met betrekking tot alle persoonsgegevens die u aan OTIS verstrekt, bent u de verwerkingsverantwoordelijke en garandeert u dat u wettelijk het recht hebt om dergelijke persoonsgegevens met Otis te delen en bent u verantwoordelijk voor alle verplichtingen met betrekking tot die gegevens, inclusief maar niet beperkt tot het in kennis stellen of het verkrijgen van toestemming indien dat wettelijk is vereist. Nadat u uw persoonsgegevens op rechtmatige wijze aan Otis hebt verstrekt, mag Otis dergelijke persoonsgegevens grensoverschrijdend delen, zowel intern als met dienstverleners, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Otis geeft informatie door op basis van bindende bedrijfsvoorschriften van haar moedermaatschappij, Otis Elevator Company. OTIS mag de door u verstrekte persoonsgegevens opslaan op servers die zich wereldwijd bevinden en toegankelijk zijn voor Otis-entiteiten en hun dienstverleners. De partijen komen overeen samen te werken en redelijke commerciële en wettelijke maatregelen te treffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige openbaarmaking. In dit verband zal elke partij de ander in kennis stellen over een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals de feitelijke of ongeoorloofde toegang tot of het in bezit krijgen van, of het verlies of de vernietiging van persoonsgegevens, ongeacht of dit opzettelijk of per ongeluk heeft plaatsgevonden. De partij wiens systeem is aangetast door het incident met het lekken van gegevens, is verantwoordelijk voor alle kennisgevingen en bijbehorende kosten. Mocht een van beide partijen in welke vorm dan ook het volgende ontvangen (i) een klacht of aangifte inzake een schending van de toepasselijke privacywetgeving, (ii) een verzoek om toegang voor correctie of verwijdering van persoonsgegevens of (iii) een verzoek of klacht in verband met de verwerking van persoonsgegevens, zal deze partij alle redelijke commerciële maatregelen treffen om de andere partij daarover onmiddellijk in kennis te stellen.

#### 14. AUTOMATISCH SCHACHTVENTILATIESYSTEEM – NIET INBEGREPEN

In het geval er automatische schachtventilatie aanwezig is in de lift of liften, is de herstelling, vervanging van onderdelen of volledig nieuwe installatie van het automatisch schachtventilatiesysteem niet inbegrepen in de prijs van het contract. Dit geldt bij omnium contracten. Indien herstelling, vervanging van onderdelen of volledig nieuwe installatie van het automatisch schachtventilatiesysteem noodzakelijk zou zijn, ontvangt de klant hiervoor een offerte en zullen deze werken en/of kosten apart gefactureerd worden door Otis.

## BTW Attest

Klant: .....

Contractnummer: .....

Ik ondergetekende,.....handelend in de hoedanigheid van

eigenaar    vruchtgebruiker    huurder    beheerder

bevestig hierbij dat het gebouw, gelegen ( naam / adres / postnummer / stad )  
.....bevattend  
.....toestel(len), door OTIS onderhouden of waarop werken worden uitgevoerd door OTIS, voldoet  
aan alle voorwaarden vereist door her KB nr 20 van 20 juli 1970 (gewijzigd door het KB van 18 januari 2000)  
betreffende de toepassing van het verlaagd BTW-tarief van 6 %:

### A. Gebruik van het gebouw

- Gebouw, hetzij uitsluitend, hetzij hoofdzakelijk, gebruikt als privéwoning
- Verblijfsinrichting voor bejaarden
- Internaat voor gehandicapten
- Internaat verbonden aan een school of universiteit
- Jeugdbeschermingstehuis
- Andere .....

### B. Is het gebouw minstens 10 jaar in gebruik?

- JA
- NEE

### C. Heeft de betrokken Eigenaar /gebouw/VME een BTW nummer?

- JA : BE\_.....
- NEE

Datum van de eerste ingebruikname van het gebouw: ...../ ...../.....

Opgesteld te ....., op .....

Naam + Handtekening : .....