

Service Level Agreement

Coolworld Nederland BV

oktober 2022

Deze SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Huurovereenkomst van Coolworld Nederland B.V. (Coolworld) en beschrijft de afspraken tussen Coolworld en huurder op het gebied van:

1. Logistieke- en installatiewerkzaamheden
2. Onderhoud en gebruik van de apparatuur
3. Storingen
4. Einde huurperiode
5. Tarieven van bijkomende diensten
6. Huur generatoren

1. Logistieke- en installatiewerkzaamheden

Planning

- Coolworld bepaalt datum en tijd van levering/installatie en ophaling/deinstallatie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Levering/installatie: uiterlijk op de 1^e dag van de huurperiode.
- Ophaling/deinstallatie: uiterlijk 5 werkdagen na de laatste dag van de huurperiode.
- Coolworld informeert huurder uiterlijk 1 werkdag voorafgaand aan levering/ophaling.

Inhoud werkzaamheden

- Logistieke werkzaamheden houden in: terreinhanding op het depot van Coolworld, reiniging en technische controle voor uitlevering, laden en lossen bij Coolworld, transport van en naar huurder en laden en lossen bij de huurder.
- De in de Huurovereenkomst vermelde transporttarieven zijn inclusief 1 uur laden en 1 uur lossen bij huurder.
- Extra laad- en/of lostijd en wachturen worden belast op basis van nacalculatie.

Huurder dient zorg te dragen voor:

- Optimale toegang voor de vrachtwagen tot de plaats van installatie, zowel tijdens afleveren als ophalen. Coolworld gaat uit van de mogelijkheid van plaatsing van de apparatuur naast de vrachtwagen/aanhanger (denk o.a. maar niet uitsluitend aan hoogte, draaicirkel vrachtwagen).
- Beschikbaarheid van eventuele hulpmiddelen (b.v. palletwagen/wielenwagen/heftruck). Deze zijn niet inbegrepen en dienen door huurder verzorgd te worden, tenzij anders in de Huurovereenkomst vermeld is in het hoofdstuk 'Opmerkingen'.
- Voldoende en veilige werkruimte en werkomstandigheden voor onze monteurs.
- Vlakke, stabiele en verharde ondergrond ten behoeve van een veilige plaatsing van de apparatuur van Coolworld.
- Voldoende ruimte voor luchtcirculatie voor de apparatuur.
- Voldoende en veilige stroomvoorziening op de plaats waar de apparatuur geplaatst wordt.
- Aanwezigheid (voor levering van de apparatuur) van eventuele specifieke voorzieningen welke gespecificeerd zijn in de Huurovereenkomst in het hoofdstuk 'Opmerkingen'.
- Aanwezigheid van een bevoegde medewerker van huurder ter ontvangst van de apparatuur en aanwijzing van de juiste los- en/of installatielocatie. Diegene die namens huurder ondertekent voor ontvangst, mag door Coolworld als geautoriseerd persoon worden beschouwd.

2. Onderhoud en gebruik van de apparatuur

- Periodiek onderhoud (Huurtarieven van Coolworld zijn inclusief werkzaamheden ten behoeve van periodieke inspectie en onderhoud conform hier beschreven)
- Inhoud werkzaamheden periodieke inspectie en onderhoud:
 - Uitvoeren van F-Gassencheck conform de F-Gasverordening voor HFK's.
 - Uitvoeren van algemene technische onderhoudsbeurt.
 - Vervangen van onderdelen bij einde levensduur en/of slijtage door normaal gebruik.
 - Schoonmaken van de condensor.
- **Verplichtingen huurder met betrekking tot het gebruik van de apparatuur**
 - Gebruiken en beheren van de apparatuur als goed huisvader.
 - Handelen volgens mondeling en schriftelijk gegeven Gebruikersdocumentatie (w.o. belading, vloerbelasting, etc.).
 - Negatieve omgevingsfactoren beperken (bijv. schadelijke/agressieve stoffen, hoge omgevingstemperatuur, stof, vocht).
 - Zorgen voor voldoende beveiliging in de stroomvoorziening tegen over- en piekbelasting.
 - Beperken van de frequentie van het openen van celdeuren en de openingsduur.
 - Niet met heftruck in cellen komen.
 - Niet verplaatsen, repareren en/of wijzigen van de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Coolworld.
 - Voorkomen van condenswaterschade.
 - Melden aan Coolworld van gebruik en opslag van stoffen met risico voor de volksgezondheid.
 - Voorkomen van vorstschade aan apparatuur.
 - Voorkomen van herhaaldelijk starten en stoppen van apparatuur.
 - Schoonhouden apparatuur, condensor en lucht-/waterfilter (indien aanwezig).
 - Vervangen van defecte lampen/zekeringen.
 - Ontdooien verdampers bij invriezen.

3. Storingen

Melden van storingen

- De storingsdienst van Coolworld is 24 uur per dag, 7 dagen in de week, 365 dagen per jaar telefonisch bereikbaar: +31(0)416688088
- Telefonische ondersteuning wordt door Coolworld binnen 1 uur gegarandeerd.
- Indien noodzakelijk komt monteur fysiek ter plaatse. Tijdstip in overleg met de huurder.

Inhoud werkzaamheden bij storingen

- Huurtarieven van Coolworld zijn inclusief werkzaamheden en onderdelen ten behoeve van;
 - Het herstellen van storingen in geval deze zijn ontstaan door slijtage en/of bij normaal gebruik. Of hiervan sprake is ligt ter beoordeling bij Coolworld.
 - Kosten gerelateerd aan verwijtbare storingen, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend door oneigenlijk gebruik, worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

Verplichtingen huurder met betrekking tot storingen

- Oplossen eenvoudige storingen aan de hand van de mondelinge instructies en schriftelijke gebruikersdocumentatie.
- Niet zelf-oplosbare storingen direct telefonisch melden bij Coolworld en vervolgens schriftelijk bevestigen.
- Opvolgen van (telefonische) aanwijzingen. Huurder dient hierbij fysiek bij de apparatuur aanwezig te zijn.
- Resetten van alarmen uitsluitend in overleg met Coolworld.
- Bij monteursbezoek aanwezig zijn van bevoegd persoon van de huurder.

4. Einde huurperiode

Verplichtingen huurder

- Aanwezig zijn van een bevoegde medewerker van huurder ter controle en overdracht van de apparatuur. Diegene die namens huurder ondertekent voor overdracht, mag door Coolworld als geautoriseerd persoon worden beschouwd.
- Volledig, leeg, schoon en schadevrij inleveren van de apparatuur na einde huur:
 - Kosten welke ontstaan door het niet schoon inleveren, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend het verwijderen van graffiti en schadelijke stoffen e.d., worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
 - Schade aan de apparatuur en eventuele manco's worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- In het geval dat het verplaatsbare opslagruimte betreft, zorgt huurder ervoor dat de apparatuur bij inlevering voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - Het zuurstofgehalte moet minimaal 20% zijn;
 - De concentratie gas/dampen moet lager zijn dan 10% LEL;
 - De gemeten concentratie giftige stoffen moet lager zijn dan de MAC-waarde.
- Indien niet voldaan wordt aan deze voorwaarden is huurder aansprakelijk voor alle eventuele schade en kosten.

5. Huur verwarmingsketels en heaters

Periodieke inspectie en periodiek onderhoud

Standaard periodieke inspectie en periodiek onderhoud door Heatworld:

- *Diesलगestookt*
Periodieke inspectie: 1x per 2 jaar
Periodiek onderhoud: 1x per jaar
- *Gasgestookt*
Periodieke inspectie: 1x per 4 jaar
Periodiek onderhoud: 1x per jaar

Verplichtingen huurder

- Voor de werking op gas kunnen flexibele gaslangen worden meegeleverd voor de verwarmingsketels. Deze mogen alleen in de buitenlucht worden toegepast.
- Het gebruikte water in de verwarmingsketel moet een pH-waarde hebben tussen 8,5 en 10.
- Indien de verwarmingsketel wordt geleverd met een volle brandstoftank, dient deze bij terugname ook vol te worden teruggeleverd.
- Indien de verwarmingsketel wordt geleverd met een lege brandstoftank, dient deze bij terugname ook leeg te worden teruggeleverd.
- Bij stilstand van de verwarmingsketel tijdens de winterperiode is de huurder verplicht de installatie compleet te ledigen, dit om vorstschade te voorkomen. Coolworld kan monopropyleenglycol (=antivries) leveren om eventuele schade te voorkomen. Indien huurder zich niet aan deze voorschriften houdt dan zullen eventuele kosten en schade worden doorberekend aan de huurder.
- Alle tarieven zijn exclusief brandstof en/of brandstofmanagement tenzij anders schriftelijk afgesproken.
- Dagelijks controleren van de bedrijfsdruk en vloeistofniveaus en zo nodig bijvullen van diesel, gas en water/glycol.

6. Huur generatoren

Verplichtingen huurder

- Dagelijks controleren van de vloeistofniveaus en zo nodig bijvullen van o.a. brandstof, olie, koel- en accuvloeistof.
- Dagelijks controleren en schoonmaken van de radiator(en) alsmede het op spanning houden van de multi-riemen en/of v-snaren.
- Zorgdragen voor wettelijke aarding.
- Indien de generator wordt geleverd met een volle brandstoftank (intern en/of extern), dient deze bij terugname ook vol te worden teruggeleverd.
- Indien de generator wordt geleverd met een lege brandstoftank (intern en/of extern), dient deze bij terugname ook leeg te worden teruggeleverd.
- Tijdig melden bij Coolworld indien niet voorzien kan worden in bovenstaande punten.

Tarieven generatoren

- Huurtarieven zijn:
 - Inclusief materiaalkosten ten behoeve van onderhoud, doch exclusief werkuren en reiskosten.
 - Exclusief kosten van aarding, installatie en deinstallatie.
 - Exclusief brandstof en/of brandstofmanagement.

Huurder is aansprakelijk voor alle mogelijke schade en kosten voor Coolworld dan wel derden die het gevolg zijn van het niet nakomen van verplichtingen, zoals vermeld in dit SLA.