

Service Level Agreement

Coolworld Rentals SA

Octobre 2022

Le présent contrat de service (SLA) fait partie intégrante du contrat de location conclu entre Coolworld Rentals SA (ci-après « **Coolworld** ») et le locataire. Il décrit les accords existant entre Coolworld et le locataire dans les domaines suivants :

1. travaux de logistique et d'installation ;
2. maintenance et utilisation de l'appareil ;
3. dérangements ;
4. fin de la période de location ;
5. location de chaudières et d'appareils de chauffage;
6. location de générateurs ;
7. responsabilité du locataire.

Dans la mesure où le présent SLA ne contient pas de dispositions dérogatoires ou plus spécifiques, les CG s'appliquent également à ces domaines, directement ou du moins par analogie

1. Travaux de logistique et d'installation

Planification

- Sauf convention contraire par écrit, Coolworld fixe la date et l'heure de la livraison/l'installation et celles de la restitution/démontage.
- Livraison/installation : au plus tard le premier jour de la période de location.
- Restitution/démontage : au plus tard cinq jours ouvrés après le dernier jour de la période de location.
- Coolworld informe le locataire au plus tard un jour avant la livraison/le retrait.

Teneur des travaux

- Les travaux de logistique comprennent ce qui suit : manutention sur l'aire de stockage de Coolworld, nettoyage et contrôle technique avant livraison, chargement et déchargement chez Coolworld, transport jusque chez/depuis chez le locataire et chargement/déchargement chez le locataire.
- Les tarifs de transport mentionnés dans le contrat de location comprennent 1 heure pour le chargement et 1 heure pour le déchargement chez le locataire.
- Les heures supplémentaires nécessaires au chargement/déchargement et les heures d'attente sont facturées au locataire.

Le locataire doit veiller :

- à ce que le camion puisse accéder de manière optimale au lieu de l'installation, tant au moment de la livraison qu'à celui de la restitution. Coolworld part du principe que l'appareil se trouvera à côté du camion/de la remorque (il convient de tenir compte de la hauteur et du rayon de braquage du camion) ;
- à ce que d'éventuels moyens auxiliaires soient disponibles (p. ex., transpalette/véhicule à roues/chariot élévateur). Ces éléments ne sont pas compris dans le prix. Le locataire doit les mettre à disposition, sauf mention contraire sous le point « Remarques » du contrat de location ;
- à ce que nos monteurs aient des locaux de travail suffisants et sûrs et travaillent dans des conditions appropriées ;
- à ce que le sol soit stable et consolidé pour une installation sûre de l'appareil ;
- à ce qu'il y ait suffisamment d'espace pour la circulation d'air pour l'appareil ;
- à ce que l'alimentation en électricité soit suffisante et sûre à l'endroit où l'appareil sera installé ;
- à ce que des dispositifs spécifiques éventuellement nécessaires (à la livraison de l'appareil), figurant sous le point « Remarques » du contrat de location soient disponibles ;

- à ce qu'une personne autorisée à représenter le locataire (ci-après la « **personne autorisée** ») soit présente en vue de réceptionner l'appareil et d'indiquer le lieu où il doit être déchargé et/ou installé. Coolworld considère que la personne autorisée est celle qui confirme la réception de l'appareil par écrit et au nom du locataire.

2. Maintenance et utilisation de l'appareil

Maintenance régulière (les travaux décrits ci-dessous pour une maintenance régulière figurent dans les tarifs de location de Coolworld)

Teneur des travaux de contrôle technique et maintenance régulière

- Réalisation d'un contrôle F-gaz conformément à l'ordonnance sur les gaz-F pour les HFC.
- Réalisation des travaux de maintenance techniques généraux.
- Remplacement de pièces arrivées en fin de vie et/ou qu'une utilisation normale a usées.
- Nettoyage du condenseur.

Obligations du locataire relatives à l'utilisation de l'appareil

- Utilisation soignée et gestion de l'appareil.
- Respect des consignes orales et de la documentation d'utilisation écrite (chargement, pollution du sol, etc.).
- Restriction de facteurs environnementaux négatifs (p. ex., substances nocives/agressives, température ambiante élevée, poussière, humidité).
- Protection suffisante de l'alimentation en électricité contre les surcharges et les pointes de consommation.
- Limitation de la fréquence d'ouverture des portes des chambres et de la durée d'ouverture.
- Interdiction de circuler dans les chambres à bord d'un chariot élévateur.
- Aucun déplacement, aucune réparation et/ou modification de l'appareil sans le consentement préalable écrit de Coolworld.
- Prévention des dommages liés à la condensation.
- Communication à Coolworld en cas d'utilisation et de stockage de substances présentant un risque pour la santé publique.
- Prévention des dégâts du gel sur les appareils.
- Prévention des démarrages et des arrêts répétés des appareils.
- Maintien de la propreté de l'appareil, du condenseur et du filtre à air/eau (si installé).
- Remplacement des lampes/fusibles défectueux.
- Dégivrage de l'évaporateur s'il a gelé.

3. Dérangements

Annnonce de dérangements

- Le service « Dérangements » de Coolworld est joignable par téléphone 24 heures/24, 7 jours sur 7, 365 jours par année au numéro : 0800 002 720
- Coolworld garantit un soutien téléphonique dans l'heure.
- Le monteur intervient sur place si besoin est, à l'heure convenue avec le locataire.

Teneur des travaux en cas de dérangement

- Les tarifs de Coolworld comprennent les travaux et les pièces de rechange nécessaires à la levée de dérangements dans la mesure où ceux-ci sont liés à l'usure ou à une utilisation normale. Coolworld détermine si tel est le cas.
- Les frais résultant de dérangements causés par le locataire (p. ex., en raison d'une utilisation contraire au but prévu, sans toutefois s'y limiter) sont facturés à ce dernier.

Obligations du locataire en cas de dérangements

- Suppression des dérangements simples à l'aide des consignes orales et de la documentation d'utilisation écrite.
- Appel téléphonique à Coolworld dans les plus brefs délais en cas de dérangements que le locataire ne parvient pas à supprimer lui-même et confirmation écrite.
- Respect des instructions (formulées par téléphone). Présence du locataire auprès de l'appareil.
- Réinitialisation des alarmes exclusivement après entente avec Coolworld.
- Présence d'une personne autorisée en cas d'une visite d'un monteur.

4. Fin de la période de location

Obligations du locataire

- Présence d'une personne autorisée pour contrôler et restituer l'appareil. Coolworld considère que la personne autorisée est celle qui confirme la réception de l'appareil par écrit et au nom du locataire.
- A la fin de la période de location, restitution de l'appareil complet, vide, propre et en bon état :
- Les frais occasionnés notamment en raison d'un appareil restitué sale, p. ex., de l'élimination de graffitis et de substances nocives, sans toutefois s'y limiter, sont facturés au locataire.
- Les dommages à l'appareil et les éventuels objets manquants sont facturés au locataire.
- S'il s'agit de dépôts mobiles, le locataire veille à ce que l'appareil remplisse les conditions suivantes au moment de sa restitution :
- La teneur en oxygène doit s'élever à 20 % au moins.
- La concentration en gaz/vapeurs doit être au moins 10 % inférieure à la LIE.
- La concentration en substances toxiques doit se situer au-dessous de la valeur VME.
- Si ces conditions ne sont pas remplies, le locataire répondra de tous dommages/ tous frais occasionnés.

5. Location de chaudières et d'appareils de chauffage

Inspection technique et entretien périodiques

Inspection périodique standard et maintenance périodique par Heatworld

- *Fonctionnement au mazout*
Inspection périodique: 1x tous les 2 ans
Entretien périodique: 1x par an
- *Fonctionnement au gaz*
Inspection périodique : 1x tous les 4 ans
Entretien périodique : 1x par an

Obligations du locataire

- Pour le fonctionnement au gaz, des tuyaux de gaz flexibles peuvent être fournis pour les chaudières. Ceux-ci doivent être utilisés uniquement à l'extérieur.
- L'eau dans la chaudière doit avoir un pH compris entre 8,5 et 10.
- Si la chaudière est fournie avec un réservoir de combustible plein, celui-ci doit également être restitué plein.
- Si la chaudière est fournie avec un réservoir de carburant vide, celui-ci doit également être restitué vide.
- Si la chaudière est arrêtée pendant la période hivernale, le locataire est tenu de vidanger complètement l'installation en prévention de dommages par le gel. Coolworld peut fournir du monopropylène glycol (= antigel) en prévention de dommages éventuels. Si le locataire ne respecte pas ces règles, tous les frais et dommages éventuels lui seront répercutés.
- Sauf convention écrite contraire, tous les tarifs s'entendent hors combustible et/ou gestion du combustible.
- Contrôle quotidien de la pression de service et du niveau de liquide et, le cas échéant, remplissage de mazout, de gaz et d'eau ou de glycol.

6. Location de générateurs

Obligations du locataire

- Contrôle quotidien des niveaux de liquides et, le cas échéant, ajout de carburant, d'huile, de liquide de refroidissement et pour batterie.
- Contrôle quotidien et nettoyage de la/des chambre/s froides et attention au fait que les courroies trapézoïdales et/ou multiples doivent être bien tendues.
- Mise à la terre conforme aux prescriptions légales.
- Si le générateur est fourni avec un réservoir (interne et/ou externe) de combustible plein, celui-ci doit également être restitué plein.
- Si le générateur est fourni avec un réservoir (interne ou externe) de combustible vide, celui-ci doit également être restitué vide.
- Il convient d'informer Coolworld le plus tôt possible lorsque les points susmentionnés ne peuvent pas être remplis.

Tarifs pour les générateurs

- Les tarifs sont les suivants :
 - y compris les frais de matériel pour la maintenance, mais sans les heures de travail et de transport.
 - Sans la mise à la terre, le montage et le démontage.
 - Sans le carburant et la gestion du carburant.

7. Responsabilité du locataire

Le locataire répond vis-à-vis de Coolworld et de tiers de tous les dommages et frais résultant du non-respect des obligations mentionnées dans le présent contrat de service.