

## Service Level Agreement

Coolworld Rentals SRL

Octobre 2022

Ce SLA fait partie intégrante du Contrat, composé du Contrat de location, des Conditions d'assurance et des Conditions générales de Coolworld, tous les termes utilisés dans le présent SLA ayant le même sens que dans les Conditions générales et/ou le Contrat de location de Coolworld ; il décrit les accords entre le Loueur et le Preneur dans les domaines suivants :

1. Prestations logistiques et d'installation
2. Maintenance et utilisation de l'équipement
3. Pannes
4. Fin de la période de location
5. Location de chaudières et de heaters
6. Location de groupes électrogènes
7. Tarifs des services complémentaires

La responsabilité du Preneur est engagée pour tous dommages et frais supportés par le Loueur ou des tiers et résultant du non-respect d'obligations, comme indiqué dans le présent SLA.

### 1. Prestations logistiques et d'installation

#### Calendrier

- Le Loueur fixe la date et l'heure de la livraison/de l'installation et de la reprise/désinstallation, sauf s'il en a été convenu différemment par écrit.
- Livraison/installation : au plus tard le 1er jour de la période de location.
- Reprise/désinstallation : au plus tard 5 jours ouvrables après le dernier jour de la période de location.
- Le Loueur informe le Preneur au plus tard
- 1 jour ouvrable avant la livraison/reprise.

#### Détail des prestations

- Les prestations logistiques comprennent : la manutention dans le dépôt du Loueur, le nettoyage et l'inspection technique avant la livraison, le chargement et le déchargement auprès du Loueur, le transport vers et depuis le Preneur et le chargement et le déchargement auprès du Preneur.
- Les tarifs de transport mentionnés dans le Contrat comprennent 1 heure de chargement et 1 heure de déchargement auprès du Preneur.
- Les heures de chargement et/ou de déchargement et les heures d'attente supplémentaires sont facturées sur la base des coûts réels calculés a posteriori, ci-après dénommés 'contrôle a posteriori'.

#### Le Preneur est tenu de prévoir :

- Un accès optimal du camion au lieu d'installation, tant lors de la livraison que de la reprise. Le Loueur suppose la possibilité de placer l'équipement à côté du camion/de la remorque (pensez, par exemple, mais pas exclusivement, à la hauteur, au rayon de braquage du camion).
- La disponibilité d'outils éventuels (p.ex. transpalette/chariot à roues/chariot élévateur). Ceux-ci ne sont pas inclus et doivent être prévus par le Preneur, sauf indication contraire dans le chapitre 'Remarques' du Contrat de location.
- Un espace et des conditions de travail suffisants et sûrs pour les mécaniciens du Loueur.
- Une surface plane, stable et dure, permettant une installation sûre de l'équipement du Loueur.
- Un espace suffisant permettant la circulation de l'air devant l'équipement.
- Une alimentation électrique suffisante et sûre à l'endroit où l'équipement est placé.
- La présence (avant la livraison du matériel) d'éventuelles viabilités spécifiques spécifiées au chapitre 'Remarques' du Contrat.

- La présence d'une personne habilitée du Preneur, pour recevoir l'équipement et indiquer le lieu de déchargement et/ou d'installation exact. Le Loueur peut considérer la personne qui signe pour réception au nom du Preneur comme personne habilitée.

### 2. Maintenance et utilisation de l'équipement

- Maintenance périodique (les tarifs de location du Loueur comprennent les prestations de maintenance périodique décrites ci-après).
- Détail des prestations de maintenance périodique
  - Exécution de l'essai de gaz à effet de serre fluorés, conformément au Règlement (UE) 517/2014 relatif aux gaz à effet de serre fluorés ;
  - Exécution de la maintenance technique générale ;
  - Remplacement des pièces en fin de vie et/ou en cas d'usure due à une utilisation normale ;
  - Nettoyage du condenseur.
  - Utiliser et gérer l'équipement en bon père de famille ;
  - Agir conformément aux instructions données oralement et à la Documentation utilisateur écrite (par exemple, chargement, charge au sol, etc.) ;
  - Limiter les facteurs environnementaux négatifs (p.ex. substances nocives/agressives, température ambiante élevée, poussière, humidité).
  - Assurer une protection suffisante de l'alimentation contre les surcharges et les charges de pointe ;
  - Limiter la fréquence d'ouverture des portes des cellules et la durée d'ouverture ;
  - Ne pas pénétrer dans les cellules avec le chariot élévateur ;
  - Ne pas déplacer, réparer et/ou modifier l'équipement sans l'autorisation écrite préalable du Loueur ;
  - Éviter les dégâts dus à l'eau de condensation ;
  - Signaler au Loueur l'utilisation et le stockage de substances présentant un risque pour la santé publique ;
  - Éviter les dégâts causés à l'équipement par le gel ;
  - Éviter les démarrages et arrêts successifs de l'équipement ;
  - Maintenir l'équipement, le condenseur et le filtre à air/eau (si présent) en état de propreté ;
  - Remplacer les lampes/fusibles défectueux ;
  - Dégivrer l'évaporateur en cas de congélation.

### 3. Pannes

#### Signalement de pannes

- Le service de dépannage du Loueur est accessible par téléphone 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an, au numéro +32 2 808 2970.
- Le Loueur garantit un support téléphonique endéans 1 heure.
- Si nécessaire, un mécanicien se rend physiquement sur place. Heure à fixer en concertation avec le Preneur.

#### Détail des prestations en cas de pannes

- Les tarifs de location du Loueur comprennent les prestations et pièces nécessaires à la réparation des pannes, si celles-ci résultent d'une usure et/ou d'une utilisation normale. Le fait de savoir si l'on se trouve dans un tel cas est laissé à la discrétion du Loueur.
- Les frais liés à des pannes imputables au Preneur, par exemple mais non exclusivement du fait d'une utilisation inappropriée, seront facturés sur la base d'un contrôle a posteriori.

#### Obligations du Preneur en matière de pannes

- Réparer les pannes simples à l'aide des instructions verbales et de la Documentation utilisateur écrite.

- Signaler par téléphone au Loueur les pannes qu'il ne peut pas réparer et confirmer ensuite par écrit.
- Se conformer aux indications (par téléphone). Le Preneur est, dans ce cadre, tenu d'être physiquement présent auprès de l'équipement.
- Ne réinitialiser les alarmes qu'en concertation avec le Loueur.
- Assurer la présence d'une personne habilitée du Preneur lors de la visite du mécanicien.

#### 4. Fin de la période de location

##### Obligations du Preneur

- Assurer la présence d'une personne habilitée du Preneur lors du contrôle et de la remise de l'équipement. Le Loueur peut considérer la personne qui signe pour remise au nom du Preneur comme personne habilitée.
- Rendre l'équipement entier, vide, propre et non endommagé à l'issue de la location :
  - Les frais résultant de la remise d'un équipement non propre, comme, par exemple mais non exclusivement, l'élimination des graffitis et des substances nocives et autres, seront facturés sur la base d'un contrôle a posteriori,
  - Les dommages à l'équipement et les pièces manquantes éventuelles seront facturés sur la base d'un contrôle a posteriori.
  - Dans le cas de lieux de stockage mobiles, le Preneur veille à ce que l'équipement satisfasse aux conditions suivantes lors de la remise :
    - Le taux d'oxygène doit être d'au moins 20 % ;
    - La concentration en gaz/vapeurs doit être inférieure à 10 % LEL ;
    - La concentration en substances toxiques mesurée doit être inférieure à la valeur MAC.
    - Si ces conditions ne sont pas remplies, la responsabilité du Preneur est engagée pour tous les dommages et frais éventuels qui en résultent.

#### 5. Location de chaudières et de heaters

##### Inspection périodique et maintenance Périodique

Inspection périodique et maintenance périodique standards par Heatworld

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

##### Obligations du Preneur

- Pour le fonctionnement au gaz, des flexibles de gaz peuvent être fournis pour les chaudières. Ceux-ci ne peuvent être utilisés qu'en plein air. Toute application à l'intérieur d'un bâtiment est interdite.
- L'eau utilisée dans la chaudière doit avoir un pH compris entre 8,5 et 10.
- Si la chaudière est livrée avec un réservoir de carburant plein, elle doit également être retournée avec le réservoir plein.
- Si la chaudière est livrée avec un réservoir de carburant vide, elle doit également être retournée avec le réservoir vide.
- Lorsque la chaudière est à l'arrêt en période hivernale, le Preneur est tenu de vidanger complètement l'installation afin d'éviter les dommages dus au gel. Le Loueur peut fournir du monopropylène glycol (= antigel) pour éviter tout dommage éventuel. Si le Preneur ne s'en tient pas à ces prescriptions, les frais et dommages éventuels seront mis à charge du Preneur.
- Les tarifs ne comprennent pas le carburant et/ou la gestion du carburant, sauf s'il en a été convenu différemment par écrit.
- Vérifier quotidiennement la pression de service et le niveau des fluides et, si nécessaire, rajouter du mazout, du gaz et de l'eau/du glycol.

#### 6. Location de groupes électrogènes

##### Obligations du Preneur

- Vérifier quotidiennement le niveau des fluides et, si nécessaire, rajouter e.a. du carburant, de l'huile, du liquide de refroidissement et de batterie.
- Contrôler et nettoyer quotidiennement le(s) radiateur(s) ainsi que la tension des courroies multiples et/ou trapézoïdales.
- Veillez à disposer d'une mise à la terre légale.
- Si le groupe électrogène est livré avec un réservoir de carburant (interne et/ou externe) plein, il doit également être retourné avec le réservoir plein.

##### Tarifs des groupes électrogènes

- Les tarifs de location :
  - Comprennent le coût des matériaux nécessaires à la maintenance, mais ne comprennent toutefois pas les heures de travail ni les frais de déplacement,
  - Ne comprennent pas les frais de mise à la terre, d'installation et de désinstallation,
  - Ne comprennent pas le carburant et/ou la gestion du carburant.