

Bijlage F - Uitval van producten/molest

Er zijn verschillende oorzaken waarom producten kunnen uitvallen. In dit stuk is kort beschreven welke oorzaken van uitval er zijn, waar de kenmerken liggen en welke gevolgen dit heeft. Als aanvulling, een product is een breed begrip. Binnen de scope van deze Overeenkomst loopt dit van een luchtverfrisser tot afvalbakken.

1. Welke oorzaak heeft de uitval?

Hier beschrijven we kort wat we verstaan onder de verschillende oorzaken van uitval van producten.

Molest

Molest is het moedwillig beschadigen en/of vernielen van producten, waardoor deze niet meer naar behoren functioneren en/of de juiste visuele kenmerken hebben.

Ondeugdelijk gebruik

Ondeugdelijk gebruik is onopzettelijk niet juist gebruiken van producten, met beschadiging en/of disfunctioneren tot gevolg.

Defect

Een defect is een tekortkoming waardoor desbetreffend product niet (deels of geheel) naar behoren functioneert, waarbij de oorzaak in of aan het product zelf ligt. Dit kan zowel door een tekortkoming in de productie maar ook door langdurig (maar wel correct) gebruik van producten ontstaan.

Beschadiging

Een beschadiging is een tekortkoming aan een product die alleen visueel zichtbaar is, en daarmee geen invloed heeft op het gebruik en/of de toepasbaarheid van het product.

2. Hoe kenmerkt zich dit?

Hier beschrijven we kort wanneer er sprake is van de verschillende oorzaken, en hoe zich dat binnen de genoemde overeenkomst kenmerkt.

Molest

Bij molest wordt meestal kracht gebruikt om bewust schade te veroorzaken.

Binnen dit contract kan dit bijvoorbeeld blijken uit het vernielen van dispensers of andere producten op een manier die niet door regulier gebruik veroorzaakt kunnen zijn.

Ondeugdelijk gebruik

Ondeugdelijk gebruik kenmerkt zich door verstoringen die door diverse soorten gebruikers ontstaan, zonder dat de eerdergenoemde kracht is gebruikt.

Binnen dit contract kan dit bijvoorbeeld blijken uit beschadigingen aan dispensers doordat de gebruiker tegen het product heeft gestoten. Of dat producten met de verkeerde chemie is gebruikt waardoor er schade is ontstaan aan het product.

Defect

Een defect kenmerkt zich door niet meer (deels of geheel) naar behoren functioneren van een product, zonder dat er sprake is van molest of ondeugdelijk gebruik.

Binnen dit contract kan dit bijvoorbeeld blijken uit een niet meer functionerend sluitingsmechanisme van een toiletrolhouder, of het losraken van in- of externe onderdelen van een zeepdispenser, bijvoorbeeld als gevolg van slijtage.

Beschadiging

Deze tekortkoming kenmerkt zich doordat het geen invloed heeft op het gebruik en/of de toepasbaarheid van het product.

Binnen dit contract kan dit bijvoorbeeld blijken uit krassen op de buitenzijde van een dispenser.

3. Welke gevolgen heeft het?

Molest

Het directe gevolg van molest is meestal dat het product deels of geheel niet meer bruikbaar is, en/of dat de visuele kenmerken buiten de gestelde kaders vallen. Het product moet dus hersteld of vervangen worden. Op aangeven van de RSO moet Opdrachtnemer de inzetbaarheid en/of visuele uitstraling van het product binnen de in het contract gestelde termijn herstellen. De daarbij behorende kosten zijn voor rekening van de RSO, zoals reiskosten (gemaximaliseerd voorrijtarief), reparatiekosten, kosten voor vervangingsonderdelen en alle andere werkzaamheden die komen kijken bij het herstel hiervan alsmede eventuele vervangende apparatuur.

Ondeugdelijk gebruik

Het directe gevolg van ondeugdelijk gebruik is meestal dat het product deels of geheel niet meer bruikbaar is, en/of dat de visuele kenmerken buiten de gestelde kaders vallen. Het product moet hierdoor hersteld of vervangen worden. Op aangeven van de RSO moet Opdrachtnemer de inzetbaarheid en/of visuele uitstraling van het product binnen de in het contract gestelde termijn herstellen. De daarbij behorende gespecificeerde en uitgesplitste kosten zijn voor rekening van de RSO.

Defect

Het directe gevolg van een defect is meestal dat het product deels of geheel niet meer bruikbaar is, en/of dat de visuele kenmerken buiten de gestelde kaders vallen. Het product moet hierdoor gerepareerd, hersteld of vervangen worden. Op aangeven van de RSO moet Opdrachtnemer de inzetbaarheid en/of visuele uitstraling van het product binnen de in het contract gestelde termijn herstellen. Bij defecten kennen we 2 soorten, namelijk binnen en buiten de garantietermijn.

Binnen garantietermijn (m.u.v. aantoonbaar molest)

Contractueel zijn duidelijke garantietermijnen vastgelegd en tevens de bepalingen voor herstel-en vervangingsacties voor de verschillende oorzaken van defecten. Binnen de garantietermijnen zijn alle (ook bijkomende) kosten voor Opdrachtnemer. Bijkomende kosten zijn onder andere: reiskosten (gemaximaliseerd voorrijtarief), reparatiekosten, kosten voor vervangingsonderdelen en alle andere werkzaamheden die komen kijken bij het herstel hiervan alsmede eventuele vervangende apparatuur.

Buiten garantietermijn (m.u.v. aantoonbaar molest)

Buiten de garantietermijnen zijn alle (ook bijkomende) kosten voor Opdrachtnemer. Bijkomende kosten zijn onder andere: reiskosten (gemaximaliseerd voorrijtarief), reparatiekosten, kosten voor vervangingsonderdelen en alle andere werkzaamheden die komen kijken bij het herstel hiervan alsmede eventuele vervangende apparatuur. Defecten zijn tot de laatste dag van de Overeenkomst voor rekening van de opdrachtnemer.

Beschadiging

Bij beschadigingen kennen we 2 soorten:

Alleen visueel

De beschadiging is alleen visueel, zonder dat dit de functionaliteit van het product en/of de veiligheid van de gebruikers en pandgebruikers negatief beïnvloed. Alleen in opdracht van de RSO zal Opdrachtnemer de inzetbaarheid en/of visuele uitstraling van het product binnen de in

het contract gestelde termijn herstellen. De daarbij behorende kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Visueel en/of niet zichtbaar en technisch

De beschadiging kenmerkt zich door zowel waarneembare als (vermoedelijk) technische/motorische beschadigingen, met mogelijke negatieve impact op de functionaliteit van het product en/of de veiligheid van de gebruikers en pandgebruikers. Alleen in opdracht van de RSO zal Opdrachtnemer de inzetbaarheid en/of visuele uitstraling van het product binnen de in het contract gestelde termijn herstellen. De daarbij behorende kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4. Workflow Opdrachtnemer

Melding

Een defect aan een apparaat wordt geconstateerd door werknemer RSO.

Er wordt een reparatieverzoek ingediend bij Opdrachtnemer, of, in het geval van molest, een melding gemaakt. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat reparatie binnen 48 uur is uitgevoerd.

Indien Opdrachtnemer bij een ingediend reparatieverzoek van mening is dat er sprake is van molest (constatering na verstuurd foto's door melder), zal Opdrachtnemer dit bespreken met de contractmanager RSO vervolgens de aanvraag behandelen.

Wijze van rapporteren

Eens per kwartaal ontvangen de RSO een overzicht van meldingen van molest en reparaties.

Financiële afhandeling

Er wordt gezamenlijk overeenstemming bereikt over het daadwerkelijk en vooraf vastgesteld aantal terechte molestmeldingen met de daarbij behorende gespecificeerde kosten (reiskosten (gemaximaliseerd voorrijtarief), reparatiekosten, kosten voor vervangingsonderdelen en alle andere werkzaamheden die komen kijken bij het herstel hiervan) waarna Opdrachtnemer een factuur stuurt naar de RSO.

Het financieel mandaat voor het accorderen van de factuur bij de RSO ligt bij de contractmanager van de RSO. De regisseur van RSO zal de contractmanager op de hoogte stellen van deze factuur en verzoeken deze te accorderen voor betaling.

Escalatiepunt

Indien er om wat voor reden dan ook behoefte is tot escaleren gebeurt dat aan de RSO zijde bij de Contractmanager van RSO en aan de zijde van de opdrachtnemer bij de contractverantwoordelijke. Een volgende escalatieniveau is Categoriemanagement Schoonmaak.