

epServices  
for premium performance



# epServices

Eppendorf Belgium N.V.-S.A. Service Department 2021



# Table des matières

<b>Service général</b>	3
> Que faire en cas de panne	3
> Pendant les heures de bureau	3
> En dehors des heures de bureau	3
<b>Conditions du service après-vente 24 heures sur 24 pour les congélateurs ultra-basse température</b>	3
<b>Tarifs</b>	4
<b>Frais de déplacement par régions</b>	4
<b>Contrats d'entretien</b>	5
> Pourquoi un contrat d'entretien?	5
<b>Contrats d'entretien: frais, réductions et suppléments</b>	6
> Coût d'un contrat d'entretien	6
> Fin des réparations sur le matériel d'élimination graduelle	6
<b>Règlement général pour contrats d'entretien</b>	7
> Conditions générales	7

# Généralités

La fiabilité de vos appareils et leur bon fonctionnement sont votre garantie pour bon fonctionnement de vos travaux. Le service après-vente d'Eppendorf vous aide avec l'installation, la réparation, la calibration, l'inspection et l'entretien de vos appareils.

## Que faire en cas de panne

Eppendorf possède une équipe de techniciens spécialisés pour la réparation et l'entretien de ces appareils. Afin de vous servir au mieux, Eppendorf a mis en place un centre de coordination où tous vos appels seront enregistrés afin que nos spécialistes puissent les traiter aussi vite que possible.

**N.B. Pour toute intervention sur site ou retour pour réparation, le matériel devra être accessible, décontaminé et propre.**

## Pendant les heures de bureau

Entre 09.00 et 17.00 heure vous pouvez nous contacter directement au numéro du service après-vente: **016-525810** ou par e-mail: **service@eppendorf.be**

Afin de vous aider rapidement et efficacement en cas de panne, nous avons besoin de différentes informations. Lors de votre appel, il est important d'avoir sous la main les informations suivantes:

- > Le type d'appareil
- > Le numéro de série
- > Le numéro du Mfg (Mfg.no)
- > **D'un numéro de commande** (s'il est obligatoire dans votre société)
- > Nom de votre société

- > Département
- > Adresse
- > Personne de contact
- > Numéro de téléphone et si possible GSM
- > Numéro de fax
- > Adresse mail
- > Si contrat d'entretien le numéro du contrat

Vous pouvez également envoyer les informations à l'adresse e-mail suivante: **service@eppendorf.be**

## En dehors des heures de bureau

En dehors des heures de bureau, spécialement pour les congélateurs ultra-basse température (- 86° C), Eppendorf possède un service après-vente 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (pour de plus amples informations sur les conditions, voir ci de sous).

Si une panne survient sur votre congélateur ultra-basse température en dehors des heures de bureau, vous pouvez nous contacter au numéro du service après-vente:

**0475-895763**, après quoi le technicien vous contactera pour vous indiquer les mesures à prendre. Si vous désirez de plus amples renseignements concernant notre service (24 heures sur 24), vous pouvez contacter notre «service coordinator» ou notre coordinateur du service après-vente (au numéro 016-525810).

## Conditions du service après-vente 24 heures sur 24 pour les congélateurs ultra-basse température

En dehors des heures de bureau, de 17h00 à 09h00, les conditions suivantes sont applicables pour les congélateurs ultra-basse température (- 86° C):

- > Pour le service de dépannage 24 heures sur 24, (en dehors des heures de bureau) un supplément forfaitaire de € 275,00 sera facturé en plus. Pour toute visite, les frais de déplacement seront appliqués en plus des heures de main d'œuvre et de déplacement.
- > Les heures de déplacement et la main d'œuvre pour la réparation ou l'installation d'un congélateur de remplacement, seront facturées à 150% du tarif horaire normal. (Pour les frais de déplacement et des pièces éventuelles, il n'y a pas de suppléments)
- > Pour un congélateur de remplacement le prix de la location est de € 21,30 par jour, à condition que le congélateur défectueux soit sous contrat d'entretien (AdvancedCare). Cette somme sera comptée à partir du jour où le devis de réparation est remis jusqu'à réception de l'acceptation

écrite de la réparation. (Pour tous les contrats de type complet, les frais de location ne seront pas facturés!)

- > Ce service est également disponible si votre congélateur en panne n'est pas sous contrat d'entretien. Nous comptons pour ce service € 38,85 par jour, frais de transport non compris. Cette somme sera comptée à partir du jour où le devis de réparation est remis jusqu'à réception de l'acceptation écrite de la réparation
- > Si un contrat d'entretien de type complet (PremiumCare) est conclu pour le congélateur ultra-basse température, ou que celui-ci est encore sous garantie, vous ne payez que le forfait de € 275,00, frais de déplacement exclus. Si vous désirez un congélateur de remplacement pendant la période de garantie, le congélateur de remplacement est gratuit

Toute personne possédant un contrat d'entretien et faisant appel au service de dépannage 24 heures sur 24, obtiendra une réduction de 20% sur les prix mentionnés ci-dessus. Congélateur de remplacement exclus.

# Tarifs

Le service après-vente réalisé par Eppendorf est calculé selon les conditions suivantes:

- > Frais de déplacement, calculés selon la région et par groupe
- > Un supplément de 50% sur les tarifs mentionnés ci-dessus est applicable les jours ouvrables après 17:00 heures (dans le cas d'interventions spéciales)
- > Le matériel et les pièces seront facturés selon la liste de prix en vigueur
- > Pour le service de dépannage 24 heures sur 24 les conditions de ce manuel sont applicables
- > Le prix de la location d'un congélateur de remplacement s'élève à € 21,30 par jour si un contrat d'entretien est conclu sur le congélateur en panne. Cette somme sera comptée à partir du jour où le devis de réparation est remis jusqu'à réception de l'acceptation écrite de la réparation
- > Ce service est également disponible si votre congélateur en panne n'est pas sous contrat d'entretien. Les frais de location seront alors de € 38,85 par jour. Cette somme sera comptée à partir du jour où le devis de réparation est remis jusqu'à réception de l'acceptation écrite de la réparation

> Pour satisfaire à la législation européenne concernant les appareils usagés, notre société s'est enregistrée à l'asbl Récupel. Il s'agit ici du Décret et l'Arrêté relatives à la collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques. Sur tout appareil qui tombe sous cette loi nous sommes obligés de percevoir lors de l'achat d'un nouvel appareil une cotisation administrative, qui a été instaurée pour financer l'enregistrement des appareils mis sur le marché. Cette cotisation est reversée par Eppendorf à l'organisation de recyclage. Si vous souhaitez faire reprendre votre ancien appareil lors de l'achat d'un nouveau similaire, veuillez prendre contact avec Eppendorf. Chaque appareil devra être muni d'un certificat de décontamination avec chaque reprise

Tous les montants ci-dessus s'entendent Euro hors TVA

## Frais de déplacement par régions

<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>B4</b>
Aarschot	Antwerpen	Brugge	Arlon
Aalst	Beerse	Eupen	Bastogne
Bruxelles	Boom	Kortrijk	Bouillon
Boom	Bornem	Malmédy	Chimay
Edegem	Charleroi	Marche-en-Famenne	De Panne
Genk	Geel	Mouscron	Diekirch
Hasselt	Gembloux	Mons	Florenville
Heverlee	Gent	Oostende	Houffalize
Leuven	Gosselies	Rochefort	leper
Lier	Huy	Spa	Luxembourg
Louvain-La-Neuve	Lokeren	Torhout	Mersch
Mechelen	Liège	Tournai	Neufchâteau
Rixensart	Milmort	Verviers	Poperinge
St-Pieters-Leeuw	Namur	Yvoir	Roeselare
Tienen	Nivelles		Saint-Hubert
Waver	Sart-Tilman		Saint-Vith
Wilrijk	Seraing		Vianden
	Tongeren		Virton
	Turnhout		
	Zottegem		

# Contrats d'entretien

A long terme, un contrat d'entretien vous fait gagner du temps et limite les pannes, ce qui réduit le coût total et présente une source d'économie pour votre société.

## Pourquoi un contrat d'entretien?

A long terme, un contrat d'entretien vous fait gagner du temps et limite les pannes, ce qui réduit le coût total et présente une source d'économie pour votre société

## Eppendorf Belgium NV-SA est certifiée pour interventions et installations frigorifiques

Pour limiter les émissions de fluides frigorigènes la région néerlandophone a pris un certain nombre de mesures. Ainsi, le gouvernement néerlandophone a adopté une décision le 8 décembre 2006 qui exige une attestation pour les entreprises qui exécutent des travaux de maintenance et installations frigorifiques. Il y a des règles bien définies pour la qualification des techniciens frigoristes. Eppendorf Belgium NV-SA est entièrement certifié pour toutes interventions sur la réfrigération C'est pourquoi vous êtes sûr que tous les travaux sur vos installations frigorifiques sont conformé et répondent au code de bonne conduite et de respect de la législation sur l'environnement EG 842/2006 et NBN 378-1/4, Certificat Nr. KOEL/VER/B\_140-271.

GE CERTIFICEERD

KOELTECHNISCH

BEDRIJF



BUREAU  
VERITAS

## Quelques arguments à considérer pour un contrat d'entretien:

- > Un contrôle régulier de votre équipement fait diminuer le nombre de pannes, en effet le technicien effectue des mesures préventives sur les pièces les plus sollicitées qui peuvent causer des problèmes à long terme
- > Vous diminuez le nombre d'appels au service technique
- > Un entretien régulier augmente la durée de vie de l'équipement
- > Un contrôle poussé de tous les paramètres est possible dans un contrat sur mesure, ceci afin d'assurer que l'équipement répond aux spécifications désirées (par exemple calibration des mesures par du matériel raccordé aux étalons nationaux)
- > Après l'entretien préventif, le rapport d'inspection sera expliqué à l'utilisateur. Une copie peut être envoyée au responsable afin de l'informer de l'état de l'équipement
- > Des économies d'énergie peuvent être réalisées dans le cas des réfrigérateurs et congélateurs
- > Vous bénéficiez d'une remise de 20% sur le prix de l'heure de main d'œuvre en cas de panne, et de 20% sur les pièces de rechange utilisées lors de réparations ou d'entretien
- > Les frais d'entretien et de réparation peuvent être mieux budgétés
- > Si vous n'avez pas assez de capacité de stockage, dans le cas d'une panne sur un congélateur -86°C, vous avez droit à un congélateur de remplacement selon les conditions décrites dans ce manual

# Contrats d'entretien: frais, réduction et suppléments

## Coût d'un contrat d'entretien

Si le contrat comprend plusieurs appareils du **même** groupe, des remises s'appliquent selon le tableau ci-dessous.

Ces pourcentages de remise ne s'appliquent pas aux contrats en cours conclus avant le 31/12/20

## Remises pour contrats à base du nombre d'appareils

Nombre d'appareils par contrat	2-5	6-10	11-15	≥ 16
Remises applicables	<u>5%</u>	<u>10%</u>	<u>15%</u>	<u>Sur demande</u>

## Nous pouvons accorder une remise pour des contrats valable durant plusieurs années

Si le contrat d'entretien n'est pas pris directement et ceci pendant la première année après l'achat d'un appareil, Eppendorf peut imposer une remise en état de l'appareil avant la proposition de contrat.

Eppendorf se réserve à tout moment le droit d'exclure des appareils «d'autres marques» (qui ne sont pas décrits dans la

liste de prix) d'un contrat d'entretien ou de renoncer à la réparation de cet équipement, par exemple en cas de problème de disponibilité sur les pièces ou d'informations concernant cet équipement. Pour les appareils «d'autres marques» un supplément de 20% s'applique également sur les tarifs du contrat mentionnés dans la liste de prix.

## Fin des réparations sur le matériel d'élimination graduelle

En 2020 Eppendorf fera seulement un entretien pour les articles suivants. En raison de la diminution du stock de pièces détachées pour ces appareils, il se pourrait qu'en cas de panne, nous ne puissions plus fournir les pièces nécessaires à la réparation et nous ne serons pas capables de résoudre le problème.

Les appareils suivants appartiennent à une élimination graduelle:

Les congélateurs ultra-basse température aux numéros de série commençant avec 1001, 1002 et 1003

AS-10 Agar Sterilisateur MM9  
Le bioflo 3000 et 5000  
PlateReader 5141  
Biophotometer 6131

Mastercyclers 5331/ 5332/ 5333/ 5334/ 5341/ 5344/ 5345/  
6300/ 6302/ 6310/ 6312

Les agitateurs de la ligne G ,  
Les agitateurs Innova 2130/ 2135/ 2180/ 3100/ 4000/ 4080/  
4200/ 4230/ 4300/ 4330/ 4335/ 4400/ 4430/ 4435/ 4900  
Classic Line C1/C2/C10/C24/C25/C76  
Excella line: E1, E2, E5, E10  
I-série I2500, I12500KC, avec minuterie

Centrifuges 5415D, 5417C, 5804 et 5804R à SN 9999, 5810 à  
SN 9999, 5810R à SN 11999  
Concentrator 5301/ 5305

Co<sup>2</sup> Incubatoren Galaxy Standard, S (Plus), B (Plus), R (Plus),  
Innova CO-170 /P , CO-150, CO-48, CO-14, Excella ECO-170,  
MiniGalaxy A, MiniGalaxy E, MicroGalaxy

CellTech: Femtojet 5427/5428  
Micromanipulator 5188, 5181, 5183, 5186

# Règlement général pour contrats d'entretien et réparations Eppendorf

## Conditions générales

- > Le règlement général de ce «epServices Manual 2021» remplace toutes les versions antérieures
- > Sous réserve d'autres dispositions, le contrat reste maintenu pour une période d'un an et sera reconduit tacitement annuellement
- > La résiliation totale ou partielle du contrat par une des parties doit se faire par écrit, au minimum deux mois avant la fin du contrat. (N.B. les contrats sont conclus par année civile; 1 janvier au 31 décembre inclus)
- > Pour toute intervention sur site ou retour pour réparation, le matériel devra être accessible, décontaminé et propre
- > Les techniciens Eppendorf auront accès aux appareillages après qu'un rendez-vous ait été fixé par téléphone pour une visite d'entretien ou une réparation. Si cet accès n'est pas possible au jour convenu pour des raisons de sécurité ou autres, la visite ainsi que le déplacement seront facturés et un nouveau rendez-vous sera pris. Ceci s'applique également dans le cas où notre technicien estime que l'appareil est trop encrassé
- > Nos techniciens connaissent les normes de sécurité applicables à notre activité. Nous attirons toutefois votre attention sur la nécessité de les accompagner afin qu'ils puissent effectuer leur travail en toute sécurité
- > Etant donné le nombre et le type de machine de remplacement en circulation, Eppendorf ne peut garantir que le type du congélateur de remplacement sera le même que le défectueux
- > La garantie sur les pièces remplacées pendant les réparations exécutées par Eppendorf, est de 1 année. Cette garantie comprend le remplacement gratuit des pièces en question. Les frais de déplacement et les heures de travail concernant ce remplacement ne sont pas facturés
- > Les réparations de dégâts imputables à : un accident, une interruption de courant, la foudre, une négligence, un usage abusif, des réparations exécutées par d'autres personnes que des spécialistes d'Eppendorf ou l'emploi de pièces non livrées par Eppendorf, sont exclus de la garantie
- > Les droits et les obligations qui résultent d'un contrat d'entretien ne sont pas transmissibles. En cas de vente d'équipement pour lequel un contrat d'entretien a été établi, il convient d'en avertir immédiatement Eppendorf par écrit
- > Le client s'engage à payer à l'avance le montant total du contrat d'entretien. Il s'engage également à payer les factures visites relatives au service et/ou à l'entretien avant l'échéance déterminée sur la facture d'entretien. En cas de négligence, Eppendorf remettra de plein droit le fonctionnement ou le renouvellement d'un contrat jusqu'à la date de paiement de la facture, sans que la date d'échéance soit changée
- > Eppendorf se réserve le droit d'adapter annuellement les prix des contrats d'entretien, sans préavis, jusqu'à un maximum de 5%

**Eppendorf Belgium N.V.-S.A.**  
Nijverheidslaan 22 • 3200 • Aarschot • Belgium  
Tel: +32 (0)16 525810 • Email: [service@eppendorf.be](mailto:service@eppendorf.be)  
[www.eppendorf.be](http://www.eppendorf.be)

Disclaimer eppendorf® is a registered trademarks of Eppendorf AG, Hamburg, Germany. All rights reserved, including graphics and images. Copyright® 2018 by Eppendorf AG.

GECERTIFICEERD  
KOELTECHNISCH  
BEDRIJF

