



Het CTTA helpt eigenaars en beheerders van liften

Recent werd binnen de vzw NICM een nieuw Comité opgericht met als hoofddoel de eigenaars of beheerders van een lift bijstand te verlenen in hun opdracht tot modernisering van hun installatie. Het CTTA, wat staat voor *Comité voor Technisch Toezicht en Advies*, is o.a. voor wat de afdeling "liften" betreft, samengesteld uit gespecialiseerde vakmensen uit de liftensector en juristen uit de Juridische Dienst van vzw NICM. De vakmensen zijn hoofdzakelijk onafhankelijke industriële ingenieurs en hebben héél wat ervaring opgedaan binnen de liftensector.

De juristen zijn mensen die reeds jaar en dag de

belangen van de appartementsmede-eigenaars trachten te beschermen door hen algemeen of juridisch advies te verstrekken aangaande de mede-eigendomwetgeving.

Naar aanleiding van het nieuwe KB van 09 maart 2003 met betrekking op de modernisering of beveiliging van liften bleek al gauw dat bepaalde liftenmaatschappijen gretig misbruik maakten van de onwetendheid en het vertrouwen van klanten die eigenaar zijn van één of meerdere liften.

Een oplossing diende snel te worden gevonden om mensen hiertegen te beschermen en dit zonder het veiligheidsaspect in het gedrang te brengen.

Daarbovenop diende ze ook de mede-eigenaar of syndicus in een appartementsgebouw een oplossing te bieden in die zin dat in tegenstelling met de enkele *eigenaar* van een liftinstallatie die zelf rechtstreeks kan onderhandelen of eventuele bijstand aanvragen, de *mede-eigenaar* daarentegen onderworpen is aan het doen en laten van zijn syndicus, laat staan aan diens 'goodwill'. We komen hier verder in deze brochure op terug.



Een lift bezitten kost geld

Inderdaad, wanneer we de jaarlijkse kosten voor lift-onderhoud en herstellingen vergelijken met de kosten van andere diensten die we kennen, dan valt het ons op dat een lift een "duur" ding is:

- Huisbezoek huisarts: 30€ (forfait)

- Elektriciën : 40€/uur
- Onderhoud lift: **250€/uur**
- Loodgieter: 43€/uur
- Verwarming: 45€/uur
- Slotenmaker: 38€/uur

Ze hebben gemeenschappelijk dat ze allemaal meestal 24u op 24 ter be-

schikking zijn. Tot op heden lieten de eigenaars en syndici uit onwetendheid of désinteresse alles gewoon begaan. U ziet dat het dringend tijd wordt dat een onafhankelijke gespecialiseerde dienst deze wantoestand met kennis van zaken begint aan te pakken.

In dit nummer:		Stap 1: Bezoek aan uw liftinstallatie	4
U hebt een oude lift ?	2	Stap 2: Rapport over alle mogelijkheden	4
U koopt een nieuwe lift ?	2	Stap 3: Keuze van eindoplossing door de klant	5
Een complete begeleiding van uw liftendossier	2	Stap 4-6: Lastenboek op maat van de gekozen	5
Elke nieuwe lift gaat op en neer... daar koopt U ze voor	2	Stap 7-9: Evaluatie van de offertes - Keuze van een leverancier	6
Bestelformulier voor liften in residentiële gebouwen	3	Stap 10-11: Keuring en oplevering	6
De voorzichtige syndicus	3	Stap 12-13: Onderhoudscontract door onderhoudsbedrijf en nazorg	6
Hoe als eigenaar of syndicus het CTTA inschakelen?	4		

Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande en schriftelijke toestemming van vzw NICM.

U hebt een oude lift ? U koopt een nieuwe lift ?

Een oude lift heeft soms al 40 of meer jaren trouwe dienst bewezen. Vroeger was de techniek heel eenvoudig en robuust gemaakt. De kunst bestaat er in om op een verstandige manier om te gaan met dit materiaal: een oude lift volproppen met moderne techniek zal ze "zwakker" maken. Dit betekent dat ze nooit nog 40 jaar zal meegaan. Een nieuwe lift kopen.... dan zijn we zeker (ons geld kwijt).

Bedrijfszekerheid:

Betekenis 1: het toestel biedt een heel betrouwbare en langdurige werking.

Betekenis 2: zekerheid van winst voor het bedrijf die het toestel plaatste.

Een mooie woordspeling die we terugvinden in heel veel offertes van liftenfirma's.

Mensen denken dat "een nieuwe lift" altijd technisch de beste oplossing is. Met nieuw bedoelt een klant eigenlijk: een lift die mooi is, modern en soepel werkt en waar we de komende 15 jaar geen kosten aan hebben. Nu mag U niet vergeten dat uw lift een stuk van het gebouw is. Een oude lift



uitbreken en een nieuwe in de plaats zetten brengt heel wat kap- en breekwerk mee, en kan tot enkele maanden duren. Bovendien kan heel de architectuur van uw gebouw verwoest

worden door deze ingreep. Meestal moeten er heel veel dingen weggegooid worden die eigenlijk door bijna precies hetzelfde materiaal zullen vervangen worden. Soms is zelfs het nieuwe materiaal minder stevig en minder kwalitatief dan wat weggegooid wordt. We zwijgen dan nog maar over de gepresterde uren handenarbeid om veel van dit zinloze werk te doen. Het is al gauw duidelijk dat een goed georganiseerde modernisering van een lift U veel tijd en geld kan doen besparen. Terwijl uw eigen doelen: modern uitzicht, soepel werken, en heel lange tijd geen kosten meer hebben ook waarheid worden. Een goed gemoderniseerde oude lift is vaak beter en mooier en degelijker dan een nieuwe, en heel vaak ook veel goedkoper !

Een complete begeleiding van uw liftendossier

Bij elke stap in het liftendossier zitten er addertjes onder het gras. Voor zeer veel mensen is het liftendossier een blok aan hun been. Een hele resem procedures moeten gevolgd worden. Verder in deze folder wordt beschreven hoe U eigenlijk tewerk moet gaan om zonder kletscheuren door heel dit proces te geraken. Bij elk van de stappen worden er door verschillende partijen (keuringsbedrijven, moderniseringsbedrijven, syndici....) vragen gesteld aan de eigenaars. Die vragen zijn niet altijd makkelijk te beantwoorden. Bovendien

"duwen" de bedrijven vooral in de richting van de aanpak die voor hen het meeste opbrengt of de gemakkelijkste weg is. Het is toch de eigenaar die moet betalen..... De meeste klanten merken deze manipulaties wel, maar kunnen eigenlijk weinig doen. Om tijdens heel



dit proces de touwtjes zelf in handen te houden, is het zeer waardevol om een neutrale "raadgever" aan uw zijde te hebben. Deze raadgever is het CTTA,

die alle truken en doelstellingen van de liftenfirma's kent, maar ook uw belangen als eigenaar kent en wil helpen verdedigen. Als U reclame ontvangt, of men doet U voorstellen, dan zal alleen het CTTA of hun ingenieurs daar de valkuilen in herkennen en U echt neutrale informatie verschaffen.

Door de ingewikkeldheid van het dossier, is het soms echt nodig dat U een adviseur onder de arm neemt voor heel het proces, van offerteaanvraag voor de risicoanalyse tot aan de oplevering van de werken.

Elke nieuwe lift gaat op en neer... daar koopt U ze voor

We maken toch even de vergelijking met een ander technisch product dat we allemaal kennen: de auto.

Stel U wil een nieuwe auto kopen. U neemt de "gouden gids" en belt of faxt naar een paar garages om "de prijs" te vragen van een "nieuwe auto". Als de garagist vraagt of U ergens belangrijke verwachtingen hebt zou U kunnen zeggen: het is om er mee te rijden, het goedkoopste is goed genoeg, of het duurste zal wel het beste zijn. Dit klinkt als onzin, maar het is wel de manier waarop de meeste bouwpromotoren, syndici en eigenaars tot nu toe een "lift" kopen. Iedereen die een auto koopt,

gaat minstens eens rijden met een testwagen, vraagt naar het verbruik, de soort brandstof, de onderhoudskosten,



de garantie...en niet te vergeten: de prijs.

Het is duidelijk. Zoals bij auto's zijn er heel veel verschillen in liften. Om te kunnen vergelijken moet U de vergelijkingspunten kennen, en die leren naar waarde schatten. Niet alles wat men U vertelt is evenveel waard als het wel lijkt. Uiteindelijk gaat elke lift op en neer. Van zodra ze dit doet, krijgt U van de firma de eindfactuur. Wat U werkelijk gekocht hebt, ontdekt U misschien vele maanden of jaren later...

De voorzichtige syndicus

Wettelijke, statutaire en contractuele bepalingen tonen aan dat de syndicus als afgevaardigde van de algemene vergadering belast is met talrijke en omvangrijke opdrachten waaronder vooral een aantal beheerstaken en de vertegenwoordiging van de vereniging van mede-eigenaars.

Gelet op het feit dat de syndicus gelast is om zowel de vereniging van de mede-eigenaars in rechte te vertegenwoordigen als met beheer van de gemeenschappelijke zaken is het logisch dat hij vervolgens als eerste in lijn zijn verplichtingen als beheerder, zoals vermeld in het KB, op zich dient te nemen en hiervoor de uiteindelijke verantwoordelijkheid draagt.

Het KB legt heel wat verplichtte handelingen betreffende de veiligheidswaarborg van de liften onder zijn beheer op.

Eén van die algemene verplichtingen bestaat er onder meer in om een 'veilige lift' ter beschikking te stellen.

Gelet op de vereiste van een bijzondere

technische deskundigheid om te kunnen inschatten of de ter beschikking gestelde liften conform de wetgeving zijn, is het broodnodig voor de syndicus, om zijn aansprakelijkheid te kunnen vrijwaren en te beschermen, beroep te doen op een goede analyse en zich dus hierbij te laten bijstaan door een expert.

Het is wel duidelijk dat wanneer de syndicus een opdracht wil overdragen om het door een expert te laten uitvoeren, hij beter hiervoor de nodige toestemming verkrijgt van een Bijzondere Algemene Vergadering voor deze bijzondere opdracht en kostenuitgave.

Bijzondere aandacht dient er ook gevestigd te worden op de rol die de vereniging van mede-eigenaars hierbij speelt. Zij dragen immers ook enige aansprakelijkheid en dienen de opmerkingen van de syndicus hieromtrent in overweging te nemen, zelfs indien reeds op basis van het vorige KB een risicoanalyse werd uitgevoerd en zij enkel werd uitgevoerd op basis van een checklist.

Als gevolg van het nieuwe KB werden de termijnen voor het uitvoeren van de risicoanalyses en de moderniseringswerken verlengd met respectievelijk 2 en 5 jaar, zodat de eigenaars de tijd kunnen nemen om de aanpassing op een degelijke manier voor te bereiden.

Voorzichtigheidshalve kan de syndicus dan aan de AV vragen of ze al dan niet akkoord gaat om een tweede analyse te laten uitvoeren en eventueel zo dan te kunnen beschikken over een vergelijkingspunt en of ze al dan niet bijstand wenst van het CTTA voor een volledige dossierbegeleiding.

Om af te sluiten, alles hangt sterk af van de doelstellingen van de syndicus. Kiest hij voor het commerciële, dan zal hij zwijgen en proberen alles eenzijdig door te voeren. Opteert de syndicus echter voor de belangen van de mede-eigenaars en de vrijwaring van zijn aansprakelijkheid inzake, dan zal hij de vereniging van mede-eigenaars hierbij zoveel mogelijk betrekken.

Bestelformulier voor liften in residentiële gebouwen

Naam & Voornaam

Adres

Telefoon

Fax

Beroep

Geslacht: V M

Gegevens waar het gebouw en liftinstallatie gelegen zijn:

Ik ben eigenaar van het gebouw en lift(en). Door ondertekening zal deze bestelling gelden als een overeenkomst.

Adres

Naam en Ondernemingsnummer van gebouw of Residentie:

Ik ben beheerder of syndicus van het gebouw en lift(en). Door ondertekening verklaar ik als syndicus gemachtigd door een beslissing van een algemene vergadering van de vereniging van mede-eigenaars om deze bestelling door te voeren namens de vereniging van mede-eigenaars en dat zal gelden als een overeenkomst. Mijn BIV-n°:

Ik wens volgende bestelling te plaatsen:

Compleet dossier begeleiding:	Aantal	Totaal
Lift met <u>gesloten</u> schacht:	2.250 €	...
Lift met <u>open</u> schacht:	2.450 €	...
Losse <u>probleemanalyse</u> :	750 €	...

Bij annulatie van de aldus ontstane overeenkomst is een schadeloosstelling van 20% van het totaal verschuldigd bedrag van toepassing.

Ik stort 15% van de totale kostprijs samen met deze bestelling op rekeningnummer: **734-1813354-45**. Het totaal resterende schuldsaldo wordt op voormelde rekening gestort ten laatste 15 dagen na ontvangst van factuur.

Kosten: _____

21 % BTW: _____

Totaal: _____

Datum

Handtekening

Gelieve dit bestelformulier ingevuld en ondertekend terug te sturen of faxen naar ondervermeld adres. Van zodra vzw NICM dit bestelorder ontvangen heeft samen met het voorziene voorschot van 15% op de totale kostprijs, zal een onafhankelijke ingenieur de installatie bezoeken onder afspraak.

VZW NICM - NATIONAAL INFORMATIE CENTRUM VOOR MEDE-EIGENAARS

Maatschappelijke zetel : Valkerijlaan 69 - 1170 BRUSSEL
Administratieve zetel : Twee Leeuwenweg 20/32 - 1800 VILVOORDE

Telefoon: (02) 252.69.58
Fax: (02) 751.74.03
E-mail: secretariaat@nicm.be

CTTA - Afdeling Liften
Comité voor Technisch Toezicht en Advies

Twee Leeuwenweg 20/32 - 1800 Vilvoorde
Fax: (02) 751.74.03
E-mail: cttan@nicm.be



Hoe als **eigenaar of syndicus** het CTTA inschakelen?

Gelet op de ingewikkeldheid van het dossier inzake de liften en de nood aan bescherming van de eigenaars tegen wanpraktijken, kon de vzw NICM deze problemen niet onverschillig aan zich laten voorbijgaan. Vzw NICM heeft daarom besloten om een handje toe te steken en de eigenaar of syndicus hierin te begeleiden.

Het CTTA verleent samen met onafhankelijke lifteningenieurs neutrale bijstand van een probleemanalyse tot een volledige begeleiding van het dossier.

Om beroep te kunnen doen op de diensten van het CTTA dient U een gewoon verzoek te richten tot het NICM op het algemeen nummer van het secretariaat, 02/252.69.58.

Het CTTA is ook bereikbaar via elektronische weg op het volgend emailadres, ctta@nicm.be.

Uiteraard blijft nog de mogelijkheid open om bijstand schriftelijk aan te vragen op het adres: NICM vzw, t.a.v. het CTTA - afd. Liften, Twee Leeuwenweg 20/32, 1800 Vilvoorde.

Vul het ingevoegd bestelformulier volledig in en stuurt ze ondertekend terug naar de administratieve zetel ter attentie van het CTTA- afd. Liften. U kan het formulier desgewenst doorfaxen op het nummer: 02/751.74.03.

Stap 1: Bezoek aan uw liftinstallatie

Uw lift is uniek.

Elke lift is uniek.

Vroeger werden liften helemaal op maat gemaakt, net als het gebouw zelf. Door de jaren heen werden er soms onderdelen vervangen of gewijzigd, zonder dat er iemand dat nog weet. Van de meeste liften bestaan er geen plannen meer of zijn de wijzigingen nooit opgetekend.

De ene lift is ook meer versleten dan de andere. Daarom komen we altijd ter plaatse de huidige toestand van uw lift bestuderen vooraleer we adviezen kunnen geven. We komen vooral ook luisteren naar uw eigen visie en behoeften: minimale kosten of maximaal comfort ?.. of iets er tussenin: gezond verstand.



Stap 2: Rapport over alle mogelijkheden



Van het bezoek wordt door onze ingenieur een rapport opgemaakt. Door dit rapport begrijpt ELKE eigenaar:

1. Welke zijn de belangrijke onderdelen van de lift, en waarvoor dienen ze.
2. Welke onderdelen zijn nog goed en welke zouden beter veranderd worden.
3. Wat het allemaal kan kosten.
4. Wat de nadelen en de voordelen zijn van elke soort oplossing.

Tijdens de opmaak van dit rapport heeft onze ingenieur al voor U uitgedacht:

- De goedkoopste oplossing, alle andere oplossingen
- Wat elke oplossing realistisch zal kosten.

Vanaf hier weet elke eigenaar waar hij aan toe is en kan de eigenaar vrij kiezen.

Wie zonder dit overzichtelijk rapport aan de werken begint en als criterium de laagste prijs hanteert kan misschien direct wat "besparen". Dit kan zijn. Het kan ook zijn dat de burens, die ook hun lift moesten moderniseren er net iets meer van wisten, of advies bij het CTTA haalden, en daardoor hun modernisering een beetje anders planden. Hierdoor konden ze door een netto meerkost van slechts 10%, de zekerheid hebben dat ze gedurende 15 of 20 jaar geen grote kosten meer hebben. Dit



terwijl U misschien twee jaar na de modernisering een defect hebt op een onderdeel dat NIET wettelijk moest vervangen worden, maar dat toch al bijna versleten was....

Een neutraal rapport, opgesteld door de ingenieurs van het CTTA, toont U duidelijk de verschillen tussen deze oplossingen.



Stap 3: Keuze van eindoplossing door de klant

Met het rapport van het CTTA in de hand, staat U nu sterk genoeg om zelf te kiezen.

De verkopers van liftenfirma's kunnen U nu niets meer wijs maken. U kiest zelf hoe U het probleem met uw lift gaat aanpakken.

Probeer men U toch eender wat te verkopen, of zijn er zaken die uw onderhoudsfirma zegt in tegenstelling met

onze bevindingen: geen probleem, het CTTA kent uw dossier en uw lift, en we antwoorden telefonisch op al uw verdere vragen. Men kan U niets meer wijsmaken.

TIP: het onderhoudscontract heeft niets met modernisering te maken: U mag moderniseren met wie U wil! Als uw

“De verkopers van liftenfirma's kunnen U niets meer wijs maken”

onderhoudsfirma weigert om verder onderhoud te doen indien U met andere firma's werkt: geen probleem, wij zorgen voor andere, betere en goedkopere firma's die wel graag uw lift onderhouden en

herstellen.

Stap 4: Lastenboek op maat van de gekozen oplossing

Op basis van uw keuze uit stap 3, stellen we dan een risicoanalyse bij een E.D.T.C.

Dit gaat als volgt:

- De liftonderdelen die we toch gaan vernieuwen: geen risicoanalyse of een éénvoudige checklist volstaat.
- De liftonderdelen die blijven staan, en die onbelangrijk of

tamelijk goedkoop zijn: de gewone checklist.

- Belangrijke risico's en oplossingen op maat, bijvoorbeeld voor open schachten, historische liften: een echte risicoanalyse.

Hierbij geven we bij de bestelling van de risicoanalyse al aan welke oplossingen die we voorstellen om het karakter van de lift respecteren.

Hierdoor alleen al zult U massa's geld besparen. Uiteraard bepalen wij met welke risico's de EDTC rekening moet houden, en op welke manier ze de keuring moeten uitvoeren.



Stap 5: Uitvoering van risicoanalyse door EDTC

De EDTC voert dan de risicoanalyses uit die we gevraagd hebben. Deze risicoanalyse is een waardevol document: het zegt precies wat de gevaren van uw lift zijn, voor wie het gevaarlijk is, en hoe de gevaarlijke situatie tot stand gekomen is.

Indien er over een bepaald punt discussie mogelijk is, dan zullen wij dit steeds in het voordeel van de klant bepleiten.

Niet alleen uw lift wordt beoordeeld, maar ook hoe uw onderhoudsfirma jarenlang met uw lift heeft omgesprongen.

Stap 6: Lastenboek en aanbesteding

Dit is in heel het proces naar een modernisering toe wel het allerbelangrijkste:

Hier gaan we de risicoanalyse en de oplossing van uw keuze samenvoegen tot één heel sterk technisch lastenboek dat bovendien alle nodige juridische clausules bevat zodat liftenfirma's op geen enkele manier iets kunnen leveren of plaatsen waar nadelige gevolgen voor de klant aan zitten. Dit document is DE sleutel bij uitstek voor goede liftenzaken. Een greep uit de voordelen:

1. Alle offertes hebben dezelfde vergelijkbare inhoud.
2. De oplossing is op voorhand al goedgekeurd door de EDTC.
3. Geen verborgen kosten of meerwerken.
4. Als klant bent U nu in de toe-

komst vrij om eender welke firma te kiezen voor onderhoud of herstellingen.

5. De offertes zijn goedkoper.
6. Geen enkele firma zal proberen U te bedriegen, ze weten dat er een waakzaam oog toezicht houdt.

Bij discussies achteraf trekt U altijd aan het langste eindje: alleen ons contract is geldig, en de firma's moeten zich schikken.... **Klant wordt eindelijk weer koning.**

Stap 7: Evaluatie van de offertes - Keuze van een leverancier



Het CTTA evalueert voor U de offertes. Het is niet omdat een offerte er op papier goed uitziet, dat U ook daadwerkelijk een goede lift zult hebben. Wij gaan

reeds uitgevoerde werken van liftenfirma's bekijken, en aan de hand van onze vaststellingen gaan wij U adviseren welke firma's er werkelijk goed werken, en welke er vooral professioneel..... offertes maken.

Stap 10: Keuring door EDTC

Dit is gewoon wettelijk verplicht. Het biedt U de garantie dat de wettelijke normen werden nageleefd.

Opgepast: vergis U niet: een keuring door een EDTC is niet hetzelfde als een oplevering. Hoe men het U ook probeert wijs te maken. Het is niet omdat uw lift wettelijk in orde is, dat ze ook kwalitatief in orde is. Als er iets met de kwaliteit mis is, moet U dat bij de oplevering zeggen. Eenmaal U alles betaald hebt, hebt U maar weinig macht meer en is het zeer moeilijk om nog problemen opgelost te krijgen van de liftenfirma.



www.nicm.be

VZW NICM - NATIONAAL INFORMATIE CENTRUM VOOR MEDE-EIGENAARS

Maatschappelijke zetel : Valkerijlaan 69 - 1170 BRUSSEL
Administratieve zetel : Twee Leeuwenweg 20/32 - 1800
VILVOORDE

CTTA - Afdeling Liften
Comité voor Technisch Toezicht en Advies

Twee Leeuwenweg 20/32 - 1800 Vilvoorde
Fax: (02) 751.74.03
E-mail: ctta@nicm.be

Alle informatie voor de appartementsmede-eigenaar

Stap 8: Planning - Overeenkomst met gekozen leverancier

Een heel belangrijk item van een liftmodernisering is de planning. U zult soms gedurende verschillende weken niet over uw lift kunnen beschikken. Daarom is het belangrijk dat U ruim op voorhand exact weet wanneer U wel en wanneer U geen lift zult hebben. Wij eisen steeds een exacte startdatum en een opgave van de duur van de werken. Met boeteclausules als de leverancier wat overmoedige voorstellen opmaakt.

Tenslotte onderhandelen wij altijd nog eens over "de prijs". Het CTTA, dat duizenden eigenaars vertegenwoordigt, kan waarschijnlijk iets steviger onderhandelen dan elk gebouw apart....

Stap 11: De oplevering

Dit is de "echte" keuring. Niet alleen wat wettelijk verplicht is, maar of de werken ook degelijk uitgevoerd werden wordt gecontroleerd door de experts van het CTTA.

In het lastenboek staat vermeld dat deze oplevering voorafgaat aan de betaling van de slotsom van de werken. Als de werken door onze ingenieurs goedgekeurd worden, dan kunt U gerust betalen, uw lift is echt in orde. Als onze ingenieurs zaken vaststellen die niet in overeenstemming zijn met de bepalingen van het lastenboek, dan hoeft U een gedeelte van de werken niet te betalen tot de firma haar verplichtingen nagekomen heeft. Als U geen lastenboek zou hebben, moet U eigenlijk betalen als de firma beweert dat de werken af zijn...

Stap 12: Onderhoudscontract door onderhoudsbedrijf

Zoals iedereen ondertussen wel doorheeft, zijn de onderhoudscontracten de "melkkoe" van de liftenbedrijven. Een kwalitatief gemoderniseerde lift heeft uiteraard veel minder risico op storingen en herstellingen. Als we met het CTTA de prijzen voor de modernisering onderhandelen, dan komt altijd het onderhoudscontract op tafel. Het is ronduit spectaculair welke voordelen voor de klant er dan naar boven komen. Maar natuurlijk een contract is een contract. Wij hebben graag dat die beloftes van "geen storingen meer" wel degelijk worden gerealiseerd. Daarom hebben wij een standaard onderhoudsprogramma uitgewerkt dat duidelijk vaststelt wat er wanneer moet gebeuren. We houden rekening met het gebruik van de lift, de graad van modernisering en vooral het aantal keren dat de lift gebruikt wordt. X bezoeken per jaar betekent werkelijk niets.... Hoeveel keer per jaar moet U naar de dokter gaan om gezond te blijven? Om de 4 maanden uw lift "smeren" (wat moet er eigenlijk gesmeerd worden???) heeft geen waarde. Een degelijk onderhoudsprogramma, opgesteld door het CTTA en de specialisten van uw onderhoudsfirma maken dat uw lift lang meegaat en U het nodige comfort schenkt.

Stap 13: Nazorg

Als uw dossier eenmaal door het CTTA werd behandeld, "kennen" wij uw lift. Als U binnen enkele jaren opnieuw problemen hebt, of verdachte offertes krijgt kunnen wij U gemakkelijk helpen. Het doel is een lift dossier van uw lift op te stellen, en dit professioneel te archiveren, zodat u als klant altijd alle gegevens heeft. Het is tenslotte uw lift, en niet die van uw onderhoudsfirma of uw syndicus.