

Procedures voor (klok)storingen en pauzes op exportlocaties

Storingen:

Bij een storing op alle drie exportlocaties wordt er onmiddellijk gestopt met veilen op alle exportlocaties. Bij een storing op één exportlocatie gaat het veilproces op de andere exportlocaties gewoon door.

Hoe lang wordt het veilen stilgelegd?

Het hangt van het type storing af hoe lang het veilen stilgelegd wordt.

- **Een KOA-storing, EKT-storing of een storing in de weergave van productfoto's moet binnen 1 ½ uur verholpen zijn.** Voor storingen vóór aanvang veilen wordt maximaal 15 minuten oplostijd genomen. Tussen het oplossen van de storing en de herstart zit altijd minimaal 5 minuten, zodat klanten voldoende tijd hebben om hun applicatie te herstarten en/of te kunnen markeren.
- **Bij storingen van kettingbanen wordt maximaal 30 minuten gestopt met veilen.** Soms is de oorzaak niet bekend of bedraagt de verwachte oplostijd langer dan 10 minuten. In dat geval wordt er direct overgegaan op beeldveilen.

Pauze- en starttijden

De reguliere veilonderbreking is op alle locaties van 07.00 tot 07.10 uur en van 8.10 tot 8.30 uur (uitgezonderd planten-klokken Aalsmeer). Een storing kan impact hebben op deze pauzes, afhankelijk van de duur, locatie en productgroep.

Bloemen (alle locaties) en planten (Naaldwijk en Rijnsburg)

- **Start veilen om 6.00 uur**
- **Pauze 7.00 – 7.10 uur**
 - Bij storing op maximaal 2 klokken of storing korter dan 30 minuten = wel pauze
 - Bij storing op 3 of meer klokken of storing langer dan 30 minuten = geen pauze
- **Pauze 8.10 – 8.30 uur**
 - Bij storing op maximaal 2 klokken (ongeacht storingsduur) = wel pauze
 - Bij storing op drie of meer klokken?
 - Storingsduur < 60 minuten tussen 6.00 en 7.00 uur = wel pauze
 - Storingsduur > 60 minuten tussen 6.00 en 8.10 uur = geen pauze
- **Uitzondering: 15 minuten pauze**
 - Storingsduur > 60 minuten, vóór 8.00 uur opgelost én veiling duurt tot ná 10 uur = pauze van 15 minuten halverwege (nieuwe) veiltijd
- **Uitzondering: bij geringe aanvoer Naaldwijk**
 - Bij geringe aanvoer bij bloemen en planten Naaldwijk wordt bij eindtijd veilen voor 08.25 uur geen pauze gehouden.

Planten (Aalsmeer)

Start veilen om 6.30 uur

Bij eindtijd veilen:	Pauze
Voor 8.45 uur	Geen pauze
Tussen 8.45 en 9.15 uur	Van 7.53 tot 8.00 uur
Tussen 9.15 en 11.15 uur	Van 8.07 tot 8.30 uur
Bij eindtijd veilen na 11.15 uur	2e pauze van 10.17 tot 10.30 uur

Blijf op de hoogte bij storingen

Wilt u direct op de hoogte gesteld worden van (klok)storingen? Meld u dan aan voor onze berichtendienst via Whatsapp.