

Leveringsvoorwaarden

Hoofdstuk I: Algemeen

- Art. 1: Algemeen
- Art. 2: Werkingssfeer
- Art. 3: Totstandkoming overeenkomst
- Art. 4: Prijzen
- Art. 5: Betaling
- Art. 6: Levering
- Art. 7: Eigendomsovergang en retentierecht
- Art. 8: Beëindiging overeenkomst
- Art. 9: Risico-overgang
- Art.10: Reclames
- Art.11: Garantie
- Art.12: Aansprakelijkheid
- Art.13: Retourzendingen

- Art.14: Industriële en intellectuele eigendom
- Art.15: Geheimhoudingsplicht

Hoofdstuk II: Diensten

- Art.16: Algemeen
- Art.17: Aansprakelijkheid

Hoofdstuk III: Aanvullende bepalingen inzake onderhoud van programmatuur

- Art.18: Definities
- Art.19: Onderhoudsservice
- Art.20: Plichten opdrachtgever
- Art.21: Omvang van het correctief onderhoud
- Art.22: Vergoeding

Hoofdstuk IV: Montage en installering complete installaties

- Art.23: Definities
- Art.24: Montage- en installatiewerkzaamheden
- Art.25: Oplevering

Hoofdstuk V: Slotbepalingen

- Art.26: Toepasselijk recht en geschillen
- Art.27: Naamsverandering
- Art.28: Deponering

Hoofdstuk I: Algemeen

Artikel 1: Algemeen

1. Teleservice: Teleservice Nederland BV, gevestigd te Capelle aan den IJssel.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en met wie Teleservice een overeenkomst heeft gesloten, waarbij Teleservice zich verplicht heeft tot levering van (rand)apparatuur en programmatuur; het verlenen van bemiddeling tussen leveranciers van apparatuur en/of of programmatuur en aanbieders van telematica, (elektronische) diensten en (rand) apparatuur, waarbij Opdrachtgever zich tegenover Teleservice verplicht heeft tot betaling daarvan.
3. Offerte of Aanbieding: vrijblijvend aanbod in de vorm van prijslijsten, offertes, mondelinge verklaringen en toelichtingen van vertegenwoordigers of werknemers van Teleservice.

Artikel 2: Werkingssfeer

1. Voor zover niet anders is overeengekomen zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle Offertes, Aanbiedingen, overeenkomsten van en verleende opdrachten aan Teleservice.
2. Teleservice is slechts aan overeenkomsten en/of wijzigingen daarvan en/of aanvullingen daarop gebonden, nadat Teleservice de aanvaarding daarvan schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

1. Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand indien en nadat Teleservice een opdracht/bestelling schriftelijk heeft bevestigd, dan wel doordat Teleservice geheel of gedeeltelijk aan een opdracht tot levering dan wel deellevering heeft

voldaan. In geval van een opdracht tot levering in verschillende gedeelten of tot het verrichten van duidelijk onderscheiden diensten, wordt de overeenkomst in zijn geheel geacht tot stand te zijn gekomen, indien de eerste gedeeltelijke dan wel deellevering plaatsvindt dan wel indien een of meerdere diensten geheel of gedeeltelijk zijn of worden uitgevoerd.

2. Eventueel na de opdrachtbevestiging gemaakte afspraken, toezeggingen, aanvullingen en/of wijzigingen in de overeenkomst, zijn alleen bindend indien deze schriftelijk door Teleservice zijn bevestigd, of doordat Teleservice geheel of gedeeltelijk daaraan uitvoering geeft.
3. Iedere overeenkomst wordt door Teleservice aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat Opdrachtgever, uitsluitend ter beoordeling van Teleservice, voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst.
4. Tot zekerheid dat Opdrachtgever aan zijn betalings- alsmede overige verplichtingen zal voldoen, is Teleservice gerechtigd voor het aangaan van de overeenkomst van Opdrachtgever persoonlijke of zakelijke zekerheid te eisen.
5. Teleservice is bevoegd om, indien Teleservice dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht, bij de uitvoering van de aan Teleservice gegeven opdracht, anderen in te schakelen, waarbij de kosten aan Opdrachtgever zullen worden doorberekend. Teleservice zal hierover met de Opdrachtgever vooraf overleg plegen, echter goedkeuring door de Opdrachtgever is niet vereist.

Artikel 4: Prijzen

1. Voor de door Teleservice te verrichten leveringen van apparatuur en programmatuur gelden de opgegeven

prijzen voor levering af magazijn, volgens de definitie gegeven in de Incoterms, laatste uitgave, van de Internationale Kamer van Koophandel, en zijn exclusief B.T.W. tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Voor zover in de overeenkomst niet anders is overeengekomen zijn eventuele reis- en installatiekosten, montagekosten en andere in verband met de levering van de (rand)apparatuur en programmatuur te maken kosten niet bij de prijs inbegrepen. Deze kosten zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. De arbeidstijd die voor het installeren en/of het verlenen van service in rekening wordt gebracht bedraagt minimaal 1 uur en 15 minuten.
3. De opgegeven prijzen zijn gebaseerd op kostprijzen, geldend op het moment van Aanbieding. Teleservice is tot aan het moment van de totstandkoming van de overeenkomst gerechtigd de prijzen aan te passen als gevolg van prijswijzigingen van grondstoffen, materialen, onderdelen, arbeidslonen, valuta-koersen, assurantieprijzen, fiscale lasten, sociale verzekeringspremies, invoerrechten, vervoerskosten en andere van overheidswege opgelegde of op te leggen heffingen.
4. Het in lid 4.3. bepaalde geldt eveneens, indien deze wijzigingen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst voorzienbaar waren.

Artikel 5: Betaling

1. Alle betalingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dienen te geschieden binnen 8 dagen na de factuurdatum, hetzij in contanten hetzij op een door Teleservice aan te wijzen bankrekening.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige verschuldigde betaling aan Teleservice te verrekenen of anderszins een bedrag op het verschuldigde bedrag

- in mindering te brengen.
3. Indien de betaling niet of niet tijdig is ontvangen, is de Opdrachtgever zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is de wettelijke rente verschuldigd vanaf de datum waarop de betaling had moeten plaatsvinden tot de datum van de daadwerkelijke betaling.
 4. Indien Teleservice tot invordering overgaat, zullen alle kosten van invordering, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, ten laste komen van Opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke invorderingskosten worden bepaald op tenminste 15 % van de te vorderen hoofdsom met een minimum van € 125.00.
 5. Indien Opdrachtgever met betaling van een deellevering in gebreke blijft, is Teleservice gerechtigd de overige nog uit te voeren leveringsopdrachten op te schorten tot het tijdstip waarop de betaling door Teleservice is ontvangen, onverminderd het recht van Teleservice om zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is de leveringen en/of het verrichten van de diensten definitief te beëindigen en betaling te verlangen van al hetgeen Teleservice tot op dat moment te vorderen heeft, onverminderd het recht van Teleservice op schadevergoeding conform het bepaalde in artikel 8 van deze voorwaarden.

Artikel 6: Levering

1. Ingeval de aangegeven leveringsdatum of leveringsdata door Teleservice niet aangehouden kan of kunnen worden, zal Teleservice Opdrachtgever daarvan met bekwame spoed op de hoogte stellen met vermelding van de alsdan te verwachten leveringsdatum of leveringsdata zonder dat Opdrachtgever daaraan enig recht tot het vorderen van schadevergoeding, in welke vorm dan ook, kan ontlenen of tot ontbinding van de overeenkomst kan overgaan dan wel de nakoming van de overeenkomst kan eisen.
2. Indien de nakoming langer dan één maand na de in de overeenkomst opgegeven leveringsdatum achterwege blijft, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst geheel of voor het niet nagekomen gedeelte te ontbinden, mits de ontbinding per aangetekende brief of door middel van post met ontvangstbevestiging geschiedt en deze door Teleservice voor de aflevering van de desbetreffende goederen wordt ontvangen.
3. Ingeval van staking, brand, vergaan van goederen tijdens het transport, waterschade, overheidsmaatregelen, vertraging bij de verscheping of het transport, uitvoerverbod,

oorlog, mobilisatie, uitvoer- of invoerbelemmeringen en alle overige omstandigheden, die de nakoming van de overeenkomst al dan niet tijdelijk verhinderen, zal Teleservice gerechtigd zijn hetzij de levertijd met de duur van de belemmering te verlengen, hetzij de koop, voor zover deze door de belemmering getroffen wordt, met inachtneming van het in artikel 6.4. of 6.5. bepaalde te annuleren.

4. Indien Opdrachtgever Teleservice daartoe schriftelijk aanmaant, is Teleservice gehouden binnen 8 dagen zijn keuze te verklaren.
5. Indien de belemmering niet langer dan een maand duurt, is Teleservice niet bevoegd te annuleren. Indien de belemmering langer dan een maand duurt heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te annuleren, mits de annulering schriftelijk geschiedt en door Teleservice voor de aflevering van het gekochte is ontvangen.
6. Teleservice is nimmer aansprakelijk voor het geheel of gedeeltelijk uitblijven van enige levering voor zover Teleservice deze niet na aanmaning als hierboven bedoeld, uitdrukkelijk schriftelijk heeft toegezegd.
7. Voor de toepassing van deze bepalingen wordt iedere deellevering als een afzonderlijke levering beschouwd.

Artikel 7: Eigendomsovergang en retentierecht

1. Tot aan het tijdstip waarop Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, blijft het eigendom van de afgegeven c.q. geïnstalleerde goederen bij Teleservice.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de afgegeven goederen aan derden in onderpand of in eigendom over te dragen, totdat Opdrachtgever aan zijn betalings- en overige verplichtingen jegens Teleservice heeft voldaan. Tot het hiervoor bedoelde ogenblik heeft Opdrachtgever het geleverde in bruikleen.
3. Wanneer Opdrachtgever enige verplichting jegens Teleservice niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, dan wel indien zich een omstandigheid voordoet als bedoeld in artikel 7.2. is Teleservice gerechtigd zonder ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst het verrichte ongedaan te maken en/of de afgegeven goederen terug te halen bij Opdrachtgever op kosten van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent Teleservice alle medewerking door het openen van de ruimte waarin zich die goederen bevinden, dan wel door het afgeven van de sleutels die toegang tot een zodanige ruimte geven. Indien de goederen zich bevinden op een plaats, van een derde gehuurd of op andere

wijze in gebruik verkregen, zodanig dat voor de toegang de medewerking van de derde nodig is, zal Opdrachtgever Teleservice machtigen de medewerking van deze derde te verkrijgen.

4. Opdrachtgever is verplicht Teleservice terstond schriftelijke melding te doen van het feit dat derden rechten doen gelden op hetgeen door Teleservice is verricht of geleverd, voor zover het verrichte of geleverde nog niet zijn eigendom is. Mocht na enige tijd blijken, dat Opdrachtgever niet aan deze verplichting heeft voldaan, dan is deze een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ten bedrage van 15% van het door deze aan Teleservice verschuldigde bedrag, exclusief B.T.W. met een minimum van € 68,07.
5. Teleservice heeft met betrekking tot aan haar ter bewaring of ter bewerking ter hand gestelde goederen het recht van retentie, tenzij Opdrachtgever voor het aan Teleservice ter zake aangeboden voldoende zekerheid heeft gesteld.

Artikel 8: Beëindiging overeenkomst

1. Ingeval Opdrachtgever toerekenbaar te kort komt in de nakoming van de overeenkomst is Teleservice als deze reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht, bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De gehele of gedeeltelijke ontbinding dient te geschieden bij aangetekende brief of door middel van post met ontvangstbevestiging, zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist is. Alle vorderingen al dan niet gefactureerd zullen ten gevolge van de ontbinding direct opeisbaar zijn, onverlet de bevoegdheid van Teleservice om volledige schadevergoeding te vorderen.
2. Ingeval van faillissement, surseance van betaling, onder bewind- of onder curatelestelling of overlijden, liquidatie van (het bedrijf van) de Opdrachtgever heeft Teleservice het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Alle vorderingen, die Teleservice op de Opdrachtgever mocht hebben of krijgen zullen dan terstond en ten volle opeisbaar zijn.
3. Bij beëindiging als bedoeld in artikel 8.1. en 8.2. zijn de vorderingen van Teleservice op Opdrachtgever terstond opeisbaar en is Teleservice daarnaast gerechtigd tot het vorderen van indirecte en directe schade, gederfde winst en/of van rente.
4. De post winstderving zal behoudens tegenbewijs door Teleservice op tenminste 30% van de overeengekomen opdrachtsom worden gesteld. Het

gederfde rentebedrag zal worden berekend op basis van het dan wettelijk rentepercentage.

Artikel 9: Risico-overgang

1. Alle risico's van transport van de af te leveren goederen berusten bij Opdrachtgever, zowel wat de directe als indirecte schade betreft. Hetgeen door Teleservice verricht en/of geleverd is, is onverminderd het bepaalde in het vorige lid, met ingang van het tijdstip van de verrichting en/of levering, voor risico van Opdrachtgever.

Artikel 10: Reclames

1. Als de goederen beschadigd zijn afgeleverd of het aantal afgeleverde goederen afwijkt van hetgeen is overeengekomen moet Opdrachtgever Teleservice daarvan binnen 24 uur in kennis stellen. Bij niet uiterlijk waarneembare schade geldt een termijn van 8 dagen na aflevering. Het in kennis stellen in bovengenoemde gevallen gebeurt schriftelijk. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijnen Teleservice in kennis stelt, verliest zij daarmee haar recht in een later stadium een beroep te doen op ondeugdelijke nakoming door Teleservice.
2. Klachten inzake de facturen van Teleservice dienen binnen 5 werkdagen na factuurdatum door middel van een aangetekend schrijven of door middel van post met ontvangstbevestiging door Teleservice te zijn ontvangen.
3. Het indienen van klachten/reclames ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd goederen waarover deze reclameert zonder schriftelijke toestemming van Teleservice terug te zenden.

Artikel 11: Garantie

1. De garantie van Teleservice op door Teleservice geleverde goederen is geheel overeenkomstig en beperkt tot de garantie die de producent van bedoelde goederen daarop verleent. Een garantiebewijs van de producent of diens vertegenwoordiger wordt verstrekt bij aflevering van de goederen of bij oplevering als bedoeld in artikel 25.
2. Voor de door Teleservice uitgevoerde werkzaamheden c.q. reparaties geldt een garantie met een duur van 3 maanden na de uitvoering daar van. Deze garantie is beperkt tot de reparaties van gebreken, de vervanging van onderdelen van het door Teleservice afgeleverde dan wel herstel van de gebreken in de uitvoering van door Teleservice verrichte werkzaamheden. De vervangen onderdelen worden

eigendom van Teleservice door in bezit name van de onderdelen door Teleservice.

3. Op de garantie kan geen beroep worden gedaan, indien de Opdrachtgever:
 - a. zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Teleservice het door Teleservice afgeleverde vooraf zelf wijzigt;
 - b. zelf wijzigingen in of reparaties aan het verrichte en/of geleverde uitvoert of laat uitvoeren;
 - c. op het door Teleservice verrichte of geleverde ongeschikte goederen of hulpbenodigdheden op enig tijdstip aansluit of heeft aangesloten;
 - d. het door Teleservice verrichte of geleverde voor andere doeleinden gebruikt of laat gebruiken dan waarvoor het verrichte of geleverde bedoeld of geschikt is.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 12 geldt ten aanzien van werkzaamheden het onderstaande:

1. Indien Teleservice toerekenbaar te kort komt in de nakoming van de overeenkomst, is Teleservice slechts aansprakelijk voor de vergoeding van de schade, die het rechtstreekse gevolg is van de achterwege gebleven prestatie. Iedere andere vorm van schadevergoeding, zoals gevolgschade, indirecte schade, schade wegens gederfde winst of vertragingsschade is uitgesloten.
2. In geval van een onrechtmatige daad van Teleservice, het personeel of door Teleservice ingeschakelde personen, is Teleservice slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en voor andere schade, voor zover deze ontstaan is door opzet of grove schuld aan de zijde van Teleservice. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan € 453.780,22 per schade toebrengende gebeurtenis met een maximum van € 907.560,44 per verzekeringsjaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als een gebeurtenis geldt.
3. Opdrachtgever is gehouden na het ontstaan van enig recht op schadevergoeding zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade terstond schriftelijk bij Teleservice te melden.
4. Teleservice is niet aansprakelijk voor keuzen van Opdrachtgever van de geleverde goederen/materialen en staat er niet voor in dat de door Opdrachtgever gewenste goederen/materialen geschikt zijn voor aansluiting op de door Teleservice als standaard voorziening aangebrachte goederen.
5. Teleservice is niet aansprakelijk

voor schade als gevolg van het disfunctioneren van producten, diensten en (netwerk)infrastructuren van derden. producten, diensten en (netwerk) infrastructures van derden.

Artikel 13: Retourzendingen

1. Retourzendingen zonder voorafgaande toestemming van Teleservice zijn niet toegestaan. Geschieden zij toch dan komen alle aan de zending verbonden kosten ten laste van Opdrachtgever. Het staat Teleservice in dat geval vrij de goederen voor rekening van Opdrachtgever bij derden op te slaan of zelf ter beschikking van Opdrachtgever te houden.
2. Retourzendingen die door Teleservice niet zijn aanvaard, ontheffen Opdrachtgever in geen enkel opzicht van de betalingsvoorschriften zoals genoemd in artikel 5.
3. Voor de werkelijke kosten voortvloeiend uit of in verband met retourzendingen en de naar aanleiding daarvan door Teleservice genomen maatregelen is de gespecificeerde opgave van Teleservice voor Opdrachtgever bindend, behoudens tegenbewijs.
4. Retourzendingen reizen immer voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 14: Industriële en intellectuele eigendom

1. Het auteursrecht op door Teleservice of diens toeleveranciers ontwikkelde programmatuur blijft onder alle omstandigheden berusten bij Teleservice. Aan Opdrachtgever wordt voor onbepaalde duur een niet-exclusief gebruiksrecht toegekend.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het in het eerste lid bedoelde gebruiksrecht of de programmatuur of enig gedeelte daarvan - al dan niet tegen vergoeding - aan derden over te dragen of anderszins ter beschikking te stellen, af te staan, te verhuren dan wel op de programmatuur aan derden enig recht te verlenen.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan in de programmatuur wijzigingen aan te brengen, anders dan op de door Teleservice aangewezen wijze.
4. Opdrachtgever verplicht zich de nodige maatregelen te nemen om niet toegestaan gebruik van de programmatuur te voorkomen. Het is Teleservice toegestaan ter bescherming van de programmatuur technische maatregelen te nemen.
5. Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat zijn werknemers en alle derden zich aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen zullen houden.
6. Teleservice zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke actie van een derde, die deze

jegens Opdrachtgever aanhangig maakt op grond van inbreuk op door hem gepretendeerde rechten. Opdrachtgever verplicht zich een eventuele actie van een derde onverwijld aan Teleservice mede te delen en zich te onthouden van iedere handeling die als een erkenning van de eisen van de derde kan worden beschouwd. Teleservice kan besluiten de apparatuur, hulpapparatuur of onderdelen te vervangen of tegen de actie verweer te voeren. Indien Teleservice bij onherroepelijk eindvonnis verplicht is de schade en kosten aan de derde te betalen, zal Teleservice deze schade en kosten voor haar rekening nemen, indien en voor zover Opdrachtgever geen handelingen ten nadele van Teleservice heeft verricht.

7. Opdrachtgever vrijwaart Teleservice voor alle schade die Teleservice mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden tot schadevergoeding inzake het door Teleservice verrichte of geleverde uit hoofde van welke oorzaak dan ook, waaronder begrepen inbreuken op eigendomsrechten, welke voortvloeien uit gegevens of aanwijzingen verstrekt door Opdrachtgever of lokale eisen van fabrikanten en distributeurs in verband met gebruik van het land van herkomst en/of oorsprong, of eisen van lokale overheden met betrekking tot de specificaties van het geleverde.

Artikel 15: Geheimhoudingsplicht

- Partijen verplichten zich over en weer om ten aanzien van alle gegevens, feiten en gebeurtenissen, die verband houden met de bedrijfsvoering van de wederpartij, in de meest ruime zin, en waarvan zij kennis nemen hetzij direct hetzij indirect in samenhang met de uitvoering van een overeenkomst, geheim te houden.
- Partijen zullen er voor zorgdragen dat de in het eerste lid bedoelde geheimhoudingsplicht ook aan zijn werknemers zal worden opgelegd

Hoofdstuk II: Diensten

Artikel 16: Algemeen

- Voor zover in de bepalingen van dit hoofdstuk daarvan niet wordt afgeweken, zijn de bepalingen genoemd in Hoofdstuk 1 van toepassing op de diensten en werkzaamheden van Teleservice genoemd in dit Hoofdstuk. Werkzaamheden: het verrichten van werkzaamheden op het gebied van taxatie, advisering, het verrichten van zoekopdrachten, bemiddeling, ontwikkeling, assemblage, modificatie, installatie, het verwerven van toelatingen voor instellingen en overheden, het organiseren van promotieactiviteiten voor relevante

(beroeps)groepen, de distributie, het verzorgen van opleidingen en trainingen, het voorbereiden van financieringsmogelijkheden, het met medewerking van derden verzorgen van service- en onderhoudswerkzaamheden, het aanbieden van ondersteuning via een telefonische help- en servicedesk en het verzorgen van een customized handleiding voor het gebruik van de in artikel 1.1. bedoelde diensten en/of (rand)apparatuur.

Artikel 17: Aansprakelijkheid

- In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 12 gelden ten aanzien van Werkzaamheden eveneens de artikelen 17.2 t/m 17.6:
- Opdrachtgever vrijwaart Teleservice voor aanspraken van derden, voortvloeiende uit en/of verband houdende met de door of namens Teleservice verrichte Werkzaamheden.
- Teleservice zal ernaar streven de Werkzaamheden - rekening houdende met de aard daarvan - zo zorgvuldig mogelijk te verrichten.
- Indien Opdrachtgever naar het oordeel van Teleservice de overeenkomst op oneigenlijke wijze en/of in strijd met de bedoelingen van deze algemene voorwaarden benut, is Teleservice bevoegd de overeenkomst met directe ingang te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding - in welke vorm en onder welke benaming dan ook - gehouden te zijn.
- Opdrachtgever wordt geacht zich er voor het aangaan van de overeenkomst van overtuigd te hebben dat de te leveren programmatuur voldoet aan het door hem beoogde doel. Indien de programmatuur niet aan dit doel blijkt te voldoen, kan Opdrachtgever daaraan jegens Teleservice geen rechten ontnemen.
- Indien er tegenstrijdigheden zijn tussen hetgeen bepaald in artikel 17 en artikel 12 dan geldt hetgeen is bepaald in artikel 17.

Hoofdstuk III: Aanvullende bepalingen inzake onderhoud van programmatuur

Artikel 18: Definities

- Voor zover in de bepalingen van dit hoofdstuk daarvan niet wordt afgeweken, zijn de bepalingen genoemd in de Hoofdstukken I en II van toepassing op de diensten en werkzaamheden van Teleservice genoemd in dit hoofdstuk.
- In dit hoofdstuk hebben de onderstaande termen de volgende betekenis: Release: een wezenlijk gewijzigde uitgave van de door of namens Teleservice ontwikkelde programmatuur met nieuwe, verbeterde

of extra faciliteiten. Ondersteuning: het door Teleservice beantwoorden van vragen, die direct verband houden met het gebruik van de door of namens Teleservice ontwikkelde programmatuur. Correctief onderhoud: het opheffen van door Opdrachtgever gemelde storingen in de programmatuur. Bijzonder correctief onderhoud: het opheffen van storingen in het gebruik van de programmatuur als gevolg van op de van buitenaf inwerkende oorzaken, waaronder mede begrepen:

- storingen en/of defecten aan de apparatuur waarop de programmatuur gebruikt wordt;
- onzorgvuldig of onjuist gebruik;
- door Opdrachtgever, diens personeel of derden uitgevoerde handelingen met de bij de programmatuur behorende bestanden, anders dan die met de programmatuur mogelijk zijn.

Artikel 19: Onderhoudsservice

- Teleservice verleent de Ondersteuning en verricht het Correctief onderhoud gedurende de normale werkdagen tijdens de normaal bij Teleservice geldende werktijden. Nationale feestdagen gelden niet als normale werkdagen.

Artikel 20: Plichten opdrachtgever

- Opdrachtgever draagt er voor zorg dat de apparatuur waarop de programmatuur gebruikt wordt bij voortdurend voldoet aan de door Teleservice verstrekte specificaties. Opdrachtgever zal de programmatuur met zorg behandelen.
- Opdrachtgever zal wanneer de aard van de storing dit vereist kosteloos alle medewerking en faciliteiten verlenen, waaronder begrepen van de door Opdrachtgever gebruikte apparatuur, die voor de uitvoering van de werkzaamheden van Teleservice redelijkerwijs nodig zijn.
- Ingeval Teleservice Opdrachtgever daarom verzoekt zal Opdrachtgever overeenkomstig de door Teleservice gegeven instructies de benodigde informatie en/of bestanden aan Teleservice toezenden.

Artikel 21: Omvang van het correctief onderhoud

- Onder het Correctief onderhoud zijn uitdrukkelijk niet begrepen de werkzaamheden met betrekking tot Bijzonder correctief onderhoud of de vervanging van verbruiksartikelen.

Artikel 22: Vergoeding

- Voor de in dit hoofdstuk bedoelde werkzaamheden en diensten is Opdrachtgever een vergoeding -

vermeerderd met de over de vergoeding verschuldigde belastingen en heffingen - verschuldigd vanaf de aanvang van de servicetermijn, die maandelijks bij vooruitbetaling verschuldigd is.

2. Jaarlijks is Teleservice gerechtigd de vergoeding aan te passen aan de ontwikkeling van het indexcijfer bekend als Regelingslonen per maand van volwassen werknemers in de metaal- en elektrotechnische industrie, zoals dit cijfer door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt gepubliceerd.

Hoofdstuk IV: Montage en installering complete installaties

Artikel 23: Definities

1. Voor zover in de bepalingen van dit hoofdstuk daarvan niet wordt afgeweken, zijn de bepalingen genoemd in de hoofdstukken I, II en III van toepassing op de diensten en werkzaamheden van Teleservice genoemd in dit hoofdstuk.
2. In dit hoofdstuk wordt onder de onderstaande termen het navolgende verstaan: Werk : de complete installatie die door het verrichten van montage- en installatiewerkzaamheden wordt opgeleverd. Oplevering : het monteren, installeren en bedrijfsvaardig maken van de op een overeengekomen plaats geleverde apparatuur en programmatuur. Aflevering : het leveren van de apparatuur en programmatuur op de overeengekomen plaats, zonder dat het Werk nog wordt opgeleverd.

Artikel 24: Montage- en installatiewerkzaamheden

1. Teleservice draagt zorg voor het opstellen, installeren en testen van de overeengekomen apparatuur en programmatuur.
2. Opdrachtgever zal op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen voor zijn rekening en risico de noodzakelijke ruimte ter beschikking stellen, waarbij Opdrachtgever gehouden is er voor zorg te dragen dat deze ruimte voldoet aan de eisen waaraan moet worden voldaan volgens de eisen van de leverancier van de te leveren apparatuur.
3. Ingeval voor het installeren en opstellen van de apparatuur graaf-, breek, metsel-, schilder- en bouwkundige werkzaamheden of het aanbrengen, aansluiten van kabels, wandcontactdozen of het aanslaan van aardelektroden, dan wel het aanbrengen van kabeldraag-, geleidings- en beschermmiddelen e.d. nodig blijkt te zijn, is Opdrachtgever gehouden deze werkzaamheden voor zijn rekening uit te voeren of te laten uitvoeren op een zodanig tijdstip dat het installeren en/of opstellen van de apparatuur

door Teleservice zonder vertraging of verstoring kan plaats vinden.

Artikel 25: Oplevering

1. Indien in de Offerte c.q. opdrachtbevestiging is vastgelegd dat Teleservice de complete installatie zal opleveren, dan zal Teleservice overeenkomstig de in de Offerte c.q. opdrachtbevestiging vermelde technische en/of functionele specificaties de werkzaamheden verrichten.
2. Het Werk wordt als opgeleverd beschouwd: - na mededeling door Teleservice dat het Werk gereed is en de wederpartij het Werk heeft goedgekeurd; - Opdrachtgever het Werk niet heeft gecontroleerd na ontvangst van de hierboven vermelde mededeling - na ingebruikneming van het Werk, waarbij een gedeeltelijke ingebruikneming slechts het in gebruik genomen gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn goedkeuring te onthouden, indien er sprake is van kleine of ondergeschikte gebreken of tekortkomingen, die door Teleservice binnen 30 dagen na oplevering kunnen worden hersteld

Hoofdstuk V: Slotbepalingen

Artikel 26: Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle door Teleservice te sluiten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen in aangelegenheden waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen behoudens de bevoegdheid van partijen om beslissingen van de Voorzieningenrechter van de Rechtbank, recht doende in kort geding, uit te lokken, aan de uitspraak van de gewone rechter in Rotterdam zijn onderworpen.

Artikel 27: Naamsverandering

1. Deze algemene voorwaarden blijven gelden indien Teleservice geheel of ten dele van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

Artikel 28: Deponering

1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Rotterdam onder nummer 24335826. Afzonderlijke exemplaren zijn op verzoek verkrijgbaar.

Kamer van Koophandel kvK H24335826
BTW nr. NL810730716B01