

Servicevoorwaarden

Art. 1: Begrippen
Art. 2: Omschrijving van diensten en condities

Art. 3: Perioden en responstijd
Art. 4: Vergoeding, facturatie en betaling
Art. 5: Duur van de overeenkomst

Art. 6: Uitsluitingen
Art. 7: Aansprakelijkheid
Art. 8: Slotbepalingen

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden betreffen de Overeenkomst voor het verlenen van service in geval van storingen aan het telecommunicatiesysteem en de eventuele toebehoren waarop de overeenkomst betrekking heeft.

In voorkomende gevallen wordt deze service verleend door Teleservice of een door haar aangewezen derde op het adres en aan de apparatuur zoals dit bij het aangaan van de overeenkomst is geadministreerd in de Serviceovereenkomst en eventueel later is gewijzigd.

De serviceperioden en de responstijden zijn nader overeengekomen in de Overeenkomst, welke een geheel vormt met deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 1: Begrippen

In de Overeenkomst wordt verstaan onder:

1. Teleservice: Partij in de overeenkomst, te weten Teleservice Nederland BV gevestigd te Capelle aan den IJssel, door of namens wie de gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd.
2. Afnemer: Partij in de overeenkomst, te weten de eigenaar, exploitant of gebruiker van het telecommunicatiesysteem en de eventuele toebehoren. Telecommunicatiesysteem: Het telecommunicatiesysteem en de eventuele toebehoren, inclusief al dan niet geïntegreerde software, doch exclusief randapparatuur zoals faxen, printers, computers en dergelijke, verder te noemen het Systeem. Systeemgebonden toestellen worden gerekend tot de toebehoren, maar niet-systeemgebonden telefoontoestellen en draadloze telefoons zijn uitgesloten van deze overeenkomst. Normale mechanische slijtage aan systeemgebonden toestellen is eveneens uitgesloten van de Overeenkomst.
4. Meldingsperiode: De periode waarbinnen de afnemer Teleservice telefonisch in kennis kan stellen van een storing aan het Systeem.
5. Serviceperiode: De periode waarbinnen de afnemer recht heeft op de door Teleservice of een door haar aan te wijzen derde ingevolge deze

overeenkomst te leveren diensten.

6. Responstijd: Het maximaal aantal uren waarbinnen Teleservice uiterlijk haar werkzaamheden ingevolge deze overeenkomst zal aanvangen, te rekenen vanaf het tijdstip waarop door de afnemer telefonisch diensten van Teleservice zijn ingeroepen en binnen de overeengekomen serviceperiode.

Artikel 2: Omschrijving van diensten en condities

1. Op telefonische afroep verricht Teleservice of een door haar aan te wijzen derde de door Teleservice in overleg met de Afnemer noodzakelijk geachte onderhoudswerkzaamheden en reparaties aan het Systeem, teneinde deze op een zo kort mogelijke termijn weer naar behoren te doen functioneren, dan wel in eerste instantie voorlopige voorzieningen te treffen teneinde het telefoon- en indien van toepassing fax- en dataverkeer weer zodanig te herstellen dat de normale bedrijfsvoering kan worden voortgezet.
2. De aan de in het eerste lid van dit artikel genoemde werkzaamheden verbonden kosten van voorrijden en arbeidsloon komen voor rekening van Teleservice.
3. De kosten van materialen, software daaronder begrepen, en aan Teleservice berekende kosten voor porto, vracht en dergelijke, komen voor rekening van de Afnemer, uitgezonderd installatie- en hulpmateriaal dat in voorkomende gevallen voor rekening van Teleservice komt.
4. Teleservice zal op verzoek van de afnemer tevens geheel kosteloos alle storingen aan de betreffende aansluitingen van de afnemer op het openbare netwerk van KPN Telecom in behandeling nemen en rechtstreeks aanmelden bij de Supportdesk en/ of het Meld en Analyse Centrum KPN Telecom, haar eventuele rechtsoptvolger of bij enige andere Netwerkoperator of Serviceprovider waarvan de aansluitingen via Teleservice tot stand zijn gebracht, dan wel waarmee Teleservice daartoe afspraken heeft gemaakt. Bij KPN Telecom beschikt Teleservice hiertoe over een rechtstreekse telefonische ingang, waardoor eventuele lange wachttijden bij het melden door de afnemer worden voorkomen.

5. Indien door de afnemer gewenst zal Teleservice in het kader van voorlopige voorzieningen KPN Telecom of een andere Operator of Serviceprovider waarmee Teleservice daartoe afspraken heeft gemaakt vragen de telefoonnummers van niet meer bereikbare aansluitingen van de Afnemer op het openbare netwerk door te schakelen naar een door de afnemer opgegeven alternatieve bestemming.

6. Indien de afnemer om welke reden dan ook niet kan beschikken over een alternatieve bestemming voor het telefoonverkeer zoals hierboven bedoeld, kan tegen vergoeding van kosten desgewenst ook gebruik worden gemaakt van het Call Center van Teleservice, waar professionele telefonisten 24 uur per dag gedurende alle dagen van het jaar de voor de Afnemer bestemde telefoongesprekken kunnen beantwoorden met de eigen bedrijfsnaam van de Afnemer.
7. Indien een Serviceovereenkomst van toepassing is kan de Afnemer tegen vergoeding van kosten ook gebruik van het in het vorige lid genoemde Call Center indien er buiten technische storingen aan het Systeem andere calamiteiten zijn waardoor de Afnemer niet in staat is zelf de voor hem bestemde telefoongesprekken te beantwoorden.
8. De aan de Afnemer op grond van bovenstaande bepalingen in rekening te brengen kosten zullen door deze binnen 8 dagen na ontvangst van een factuur door de Afnemer worden overgemaakt op een bankrekening van Teleservice.

Artikel 3: Perioden en responstijd

1. Meldingsperiode: Voor het melden van storingen is Teleservice ongeacht de overeengekomen serviceperiode op alle dagen van het jaar gedurende alle uren van het etmaal telefonisch bereikbaar op de in de Overeenkomst vermelde telefoonnummers.
2. Serviceperiode en Responstijd: De Serviceperiode en de Responstijden zijn in de Overeenkomst nader geregeld.

Artikel 4: Vergoeding, facturatie en betaling

1. De Afnemer is bij vooruitbetaling gedurende de looptijd van de

Overeenkomst aan Teleservice een vergoeding per kalenderjaar verschuldigd, welke telkens in de maand januari door Teleservice aan de Afnemer in rekening wordt gebracht.

2. Indien de Overeenkomst aanvangt in de loop van een kalenderjaar, wordt de eerste vergoeding naar rato van het aantal maanden in rekening gebracht ingaande de eerste dag van de betreffende maand tot en met 31 december van het betreffende kalenderjaar.
3. Door niet tijdige en/of volledige betaling van de vergoeding aan Teleservice worden
4. de verplichtingen van Teleservice uit deze overeenkomst opgeschort totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Uit deze opschorting van verplichtingen volgt voor de Afnemer geen korting op de verschuldigde vergoeding.
5. Teleservice is gerechtigd de hoogte van de vergoeding als genoemd in het eerste lid van dit artikel aan het begin van elk kalenderjaar aan te passen aan de hand van de indexcijfers voor loon- en materiaalkosten, alsmede aan de hand van wijzigingen in de door Teleservice te maken overige kosten.

Artikel 5: Duur van de overeenkomst

1. De verplichtingen voor Teleservice uit deze overeenkomst vangen in geen geval eerder aan dan op het moment van bedrijfsklare oplevering van de apparatuur.
2. In de Overeenkomst is de duur van de Overeenkomst nader bepaald, waarbij, indien de Overeenkomst aanvangt in de loop van een kalenderjaar, dit deel van het jaar niet wordt gerekend als het eerste volledige kalenderjaar van de Overeenkomst.
3. Na afloop van de in het tweede lid van dit artikel genoemde periode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend met 12 maanden verlengd, tenzij een der partijen uiterlijk op 31 oktober van het lopend kalenderjaar per aangetekend schrijven aan de andere partij heeft kenbaar gemaakt de Overeenkomst niet te willen voortzetten.
4. Indien Teleservice ten aanzien van de bepalingen van deze overeenkomst of ten aanzien van enige andere verplichting verwijtbaar tekortschiet, is De Afnemer bevoegd de overeenkomst te beëindigen, doch niet eerder dan nadat de afnemer Teleservice schriftelijk tot nakoming heeft gesommeerd en deze in verzuim blijft binnen een redelijke, in de sommatie genoemde, termijn alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. In dat geval eindigt de overeenkomst op de vervaldag in de sommatie genoemd. De afnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor

schade die Teleservice lijdt in geval van beëindiging van deze overeenkomst als hier vermeld.

5. Indien de Afnemer de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen is dit aan het eind van elk kalenderjaar mogelijk tegen een vergoeding van 50% van de ongeïndexeerde vergoeding voor het resterend deel van de contractperiode

Artikel 6: Uitsluitingen

1. De Overeenkomst geeft geen dekking voor het verhelpen van storingen aan het Systeem, de toebehoren en het leidingnet daaronder begrepen, welke het gevolg zijn van: oorzaken buiten het Systeem zelf, met name bij geweld van buitenaf, al dan niet door de natuur veroorzaakt, inductiespanning, blikseminslag, schade door brand, vocht en chemicaliën daaronder begrepen, onoordeelkundig gebruik, onjuiste softwarewijzigingen door de Afnemer, althans door anderen dan Teleservice of derden in haar opdracht; het ontbreken van de juiste omgevingsfactoren zoals genoemd in de technische specificaties van het systeem (in het bijzonder met betrekking tot vocht, temperatuur, stof en trillingen, alsmede de netspanning), onbevoegde werkzaamheden aan de apparatuur door anderen dan Teleservice of derden in haar opdracht.
2. Teleservice is niet gehouden storingen te verhelpen welke ten overstaan van de medewerker van of namens Teleservice niet reproduceerbaar zijn.
3. Indien de Afnemer herstelwerkzaamheden verlangt ten aanzien van de voorvallen vermeld onder lid a. 1 tot en met 5 van dit artikel, zullen de kosten daarvan bij aanvaarding van de opdracht afzonderlijk door Teleservice in rekening worden gebracht aan de Afnemer tegen de gebruikelijke tarieven.
4. Voor het eerste onderzoek alsmede voor het eventueel treffen van voorlopige voorzieningen zoals bedoeld in artikel 2, lid a, d en e van deze Voorwaarden worden door Teleservice geen kosten aan de Afnemer in rekening gebracht.
5. Eveneens worden geen kosten in rekening gebracht voor het adviseren met betrekking tot het eventuele herstel en of de vervanging van (delen van) het Systeem, overleg met eventuele verzekeraars of haar experts en taxatie van de schade indien een van de evenementen zoals bedoeld in lid a. 1 tot en met 5 van dit artikel heeft plaatsgevonden.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

1. Teleservice is uitsluitend aansprakelijk voor beschadiging aan het Systeem zelf, voor zover deze bij de uitvoering van

haar werkzaamheden door haar schuld of door de schuld van haar personeel of de in haar opdracht werkzame derden is veroorzaakt. Voor overige directe - en/of indirecte - en/of vervolgschade is Teleservice niet aansprakelijk.

2. Onverlet haar inspanningsverplichting om eventuele schade zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken is Teleservice in het bijzonder niet aansprakelijk voor
3. alle mogelijkerwijze voor de Afnemer voortvloeiende directe - en/of indirecte - en/of vervolgschade wanneer het Systeem geheel of gedeeltelijk buiten werking zal zijn tijdens het door Teleservice nakomen van haar verplichtingen uit deze overeenkomst, de responstijd daaronder begrepen.
4. De Afnemer vrijwaart Teleservice, haar personeel en de eventueel voor haar werkzame derden voor eventuele aanspraken van anderen.

Artikel 8: Slotbepalingen

1. De Afnemer verbindt zich ertoe Teleservice en/of de eventueel door haar aangewezen derden in geval van gewenste service toegang tot het Systeem, de toebehoren en eventueel de plaats waar het scheidingspunt tussen de openbare infrastructuur en de randapparatuur is gemonteerd te geven en alle normale hulp te verlenen, zoals het ter beschikking stellen van telefoon, elektriciteit en dergelijke.
2. De Afnemer verbindt zich ertoe alle herstelwerkzaamheden, wijzigingen en/of uitbreidingen van de apparatuur uitsluitend op te dragen aan Teleservice.
3. Deze bepaling dient uitsluitend om de beheersbaarheid van het Systeem en de service daaraan te bevorderen geldt daarom niet voor de aanschaf van telefoontoestellen, andere randapparatuur en eventuele modules.
4. Indien de configuratie van het Systeem wordt gewijzigd, kan door Teleservice een inspectierapport worden opgesteld dat door beide partijen voor akkoord getekend dient te worden.
5. Bij wijziging van de configuratie van het Systeem kan de jaarlijkse vergoeding worden verhoogd. De oorspronkelijk overeengekomen duur van de overeenkomst wordt daardoor niet gewijzigd.

Kamer van Koophandel kvK H24335826
BTW nr. NL810730716B01