

*Telga Groep is handelsnaam van Telga B.V., Telga CIS B.V., Telga Green Mobile B.V., Telga Drive B.V. en Telga Protect B.V..*

## **A. Algemene Bepalingen**

### **1. Dienstverleningsvoorwaarden**

#### **1.1 Voorwaarden geldend voor dienstverlening van Telga Groep.**

Onderstaande beschrijving van voorwaarden voor:

- algemene levering
- garantie
- service, support en beheer
- detachering voor dienstverlening van Telga Groep.

#### **1.2 Algemene voorwaarden: Definities**

##### **1.2.1 Opdrachtnemer**

Telga Groep: degene die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart op enige rechtsbetrekking met een Opdrachtgever, waaronder zowel begrepen Telga B.V., Telga CIS B.V., Telga Green Mobile B.V., Telga Drive B.V. en Telga Protect B.V., gevestigd te Bodegraven, als elk van haar dochter- of zustervennootschappen of daaraan anderszins gelieerde ondernemingen.

##### **1.2.2 Opdrachtgever**

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Telga Groep een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel opdracht geeft, gericht op door Telga Groep te verlenen diensten en/of leveranties, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen, ook indien de opdracht betrekking heeft op door Telga Groep tussen een derde en Opdrachtgever overeengekomen garantievoorwaarden te verrichten werkzaamheden.

##### **1.2.3 Algemeen Deel**

Algemeen deel: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke uitsluiting, in geval van toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden altijd van toepassing is.

##### **1.2.4 Garantie voorwaarden**

Garantie voorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens nadrukkelijke schriftelijke uitsluiting in de overeenkomst en behoudens detachering, altijd van toepassing is.

##### **1.2.5 Service-, support en beheervoorwaarden**

Service-, support en beheervoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, onverlet de mogelijkheid dat dit gedeelte uitdrukkelijk toepasselijk wordt verklaard, betrekking heeft op en toepasselijk is in geval van serviceovereenkomsten en overige gevallen waarin door Telga Groep diensten worden verleend.

### **1.2.6 Vervangende apparatuur**

Vervangende Apparatuur: Apparatuur met gelijke of vrijwel gelijke performance, die door Telga Groep tijdelijk of langdurig wordt ingezet, indien zij niet in staat is, ongeacht de reden, om de Apparatuur van de Opdrachtgever binnen de afgesproken maximale reparatietijd hardware matig operationeel te krijgen.

### **1.2.7 Responsetijd**

Responsetijd: De tijd tussen het melden plus registreren van een storing en het aanvangen van het verhelpen van deze storing door een ter zake kundige engineer.

### **1.2.8 Software Mutatie**

Software mutatie: Het op afstand muteren van software instellingen zijnde: het wijzigen van toestelinstellingen, het veranderen van de “beveiligingsklasse” per toestel of groep, het veranderen van de faciliteiten per toestel of toestelgroep.

### **1.2.9 Detacheringsvoorwaarden**

Detacheringsvoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden met betrekking tot detacheringsovereenkomsten en overige overeenkomsten waarbij (de werkkraft van) personen ter uitvoering van opdrachten van Opdrachtgever door Telga Groep aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

## **2. Aanbieding, overeenkomst en werkingssfeer**

### **2.1 Algemeen**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Telga Groep zaken en/of diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Deze voorwaarden gelden derhalve voor alle aanbiedingen en overeenkomsten betreffende de levering van zaken en/of diensten aan Opdrachtgever, waarbij de besloten vennootschappen, die Telga Groep als handelsnaam voeren, partij zijn. Hieronder worden begrepen Telga B.V., Telga CIS B.V., Telga Green Mobile B.V., Telga Drive B.V. en Telga Protect B.V..

### **2.2 Afwijkingen**

Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk met Telga Groep is overeengekomen. Een dergelijke afwijking geldt slechts voor die bepaalde overeenkomst c.q. opdracht waaromtrent deze is overeengekomen.

Algemene en/of specifieke voorwaarden van Opdrachtgever zijn nimmer van toepassing, tenzij en voor zover vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

### **2.3 Wijzigingen**

Alle aanbiedingen van Telga Groep zijn vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbieding een geldigheidsduur is vermeld. Tenzij een geldigheidsduur is vermeld, zijn orders, overeenkomsten en afspraken voor Telga Groep eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk aan de Opdrachtgever zijn bevestigd. Wijzigingen en aanvullingen in een overeenkomst en afwijkingen van deze Algemene

Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien zij, schriftelijk en door beide partijen ondertekend, tussen Opdrachtgever en Telga Groep zijn overeengekomen.

## **2.4 Mondelinge toezeggingen**

Mondelinge toezeggingen of afspraken gaan slechts deel van een overeenkomst uitmaken, nadat zij door Telga Groep schriftelijk zijn bevestigd.

## **2.5 Diensten van derde**

Telga Groep is gerechtigd ten behoeve van nakoming van haar verplichtingen uit een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden.

## **2.6 Toepassing**

Deze voorwaarden zijn gelijkelijk als voor Telga Groep van overeenkomstige toepassing voor alle (rechts)personen, waarvan Telga Groep in een rechtsverhouding met Opdrachtgever gebruik maakt.

## **2.7 Werkingssfeer**

Werknemers van Telga Groep of hulppersonen waarvan Telga Groep zich bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst tussen partijen bedient, kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan die overeenkomst te ontleen verweermiddelen, als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.

## **2.8 Rechten overdracht**

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Telga Groep is het Opdrachtgever niet toegestaan, uit een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst met Telga Groep voortvloeiende rechten aan derden over te dragen.

## **2.9 Bevoegdheden**

Medewerkers van Telga Groep zijn slechts na uitdrukkelijke machtiging van de directie van Telga Groep bevoegd deze onderneming te binden.

## **2.10 Geldigheid**

Voorwaarden geldend voor dienstverlening van Telga Groep 01-03-2015.

## **2.11 Overdracht**

Telga Groep is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever, haar uit hoofde van enige overeenkomst voortvloeiende rechten of verplichtingen, over te dragen aan derden, zonder toestemming van opdrachtgever. Derden, niet zijnde Opdrachtgever, kunnen aan deze Algemene Voorwaarden geen rechten jegens Telga Groep ontleen, ook niet in die gevallen dat de door Telga

Groep te leveren diensten of zaken uiteindelijk een derde tot voordeel strekken of deze hierbij anderszins belang heeft, tenzij tussen Telga Groep en Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen.

### **3. Levering**

#### **3.1 Levertermijn**

Indien Telga Groep in aanbiedingen, op orderbevestigingen en/of in overeenkomsten leveringstermijnen heeft aangegeven, zullen deze zoveel mogelijk in acht genomen worden, in die zin, dat Telga Groep zich steeds zal inspannen tijdig te leveren; de enkele overschrijding van een (genoemde) leveringstermijn brengt Telga Groep niet in verzuim.

#### **3.2 Levertijd**

De levertijd gaat in op het moment dat Telga Groep, zo nodig op verzoek, beschikt over alle zaken, informatie en/of faciliteiten, welke Opdrachtgever dient te verstrekken en een eventueel tussen partijen overeengekomen vooruitbetaling door Telga Groep is ontvangen of zekerheid ten aanzien van betaling ten behoeve van Telga Groep is gesteld.

#### **3.3 Levertijd overschrijding**

Bij (mogelijke) overschrijding van de door Telga Groep (schriftelijk) aangegeven leveringstermijnen, zal deze zo spoedig mogelijk met Opdrachtgever in overleg treden. Overschrijding van deze termijnen geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of opschorting van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting.

#### **3.4 Ontbinding**

Indien Opdrachtgever Telga Groep tijdens het in het vorige lid bedoelde overleg een redelijke termijn stelt, waarbinnen Telga Groep alsnog deugdelijk dient te presteren, dan wel met een redelijk alternatief dient te komen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien deze termijn door Telga Groep overschreden wordt.

Onverminderd het beroep op overmacht, wordt de leveringstermijn automatisch verlengd indien en naar gelang de omstandigheden waaronder de levering/uitvoering naar verwachting zou geschieden wijziging ondergaan. Hieronder valt tevens de situatie waarin Opdrachtgever niet tijdig een overeengekomen verplichting, zoals bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van overeengekomen faciliteiten, nakomt, alsmede vertraging in levertijden(en) door toeleveranciers van Telga Groep.

#### **3.4 Importeren goederen**

Telga Groep kan, indien dit nodig is in verband met levertijden en/of inkooprijzen, de door opdrachtgever bestelde goederen uit het buitenland importeren. Opdrachtgever kan de geleverde goederen, welke uit het buitenland geïmporteerd zijn, nimmer weigeren.

## **4. Reclames**

### **4.1 Goederenontvangst**

Opdrachtgever is verplicht terstond na voltooiing van de door Telga Groep verrichtte werkzaamheden en/of aflevering van zaken en/of ontvangst van facturen, een en ander grondig te inspecteren.

### **4.2 Inspectie**

Gebreken en/of manco's die Opdrachtgever bij inspectie als bedoeld in het vorige lid heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, dienen bij de ondertekening van het Protocol van Oplevering van Telga Groep (hierna: "het Protocol"), althans binnen 24 uur na de ondertekening van het Protocol schriftelijk aan Telga Groep te worden vermeld onder opgave van de aard van de gebreken en/of manco's.

### **4.3 Gebreken melding**

Gebreken en/of manco's die Opdrachtgever niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen binnen 10 dagen na ontdekking schriftelijk aan Telga Groep te worden medegedeeld onder opgave van de aard van de gebreken en/of manco's, met dien verstande dat iedere aansprakelijkheid vervalt voor gebreken en/of manco's die niet binnen 10 dagen nadat deze zijn ontdekt schriftelijk aan Telga Groep zijn gemeld of zich openbaren na het verstrijken van 6 maanden na het ondertekenen van het Protocol.

### **4.4 Restpunten**

Door middel van ondertekening van het Protocol erkent Opdrachtgever dat overeengekomen leveringen en/of werkzaamheden door Telga Groep naar behoren zijn verricht en derhalve volledig factureerbaar zijn conform de door Opdrachtgever en Telga Groep overeengekomen prijzen en tarieven. Bij de ondertekening van het Protocol kunnen Opdrachtgever en Telga Groep overeenkomen dat restpunten binnen een redelijke termijn zullen worden opgelost. Deze kunnen echter niet leiden tot uitstel van betaling door Opdrachtgever.

### **4.5 Vervallen recht van reclame**

Het recht van reclame vervalt indien de geleverde zaken geheel of gedeeltelijk zijn bewerkt, gewijzigd of doorgeleverd.

### **4.6 Behandeling klacht**

Het in behandeling nemen van een reclame wil niet zeggen dat daarmee erkend wordt dat deze klachten tijdig en/of terecht zijn ingediend.

## **4.7 Klacht afhandeling**

Bij gegrondbevinding van een reclame zal Telga Groep de fouten, gebreken, manco's of klachten verhelpen; Telga Groep is niet verplicht tot een verdere kosten- of schadevergoeding.

## **5. Prijs, betaling en tarieven**

### **5.1 Prijs**

Prijzen vermeld in aanbiedingen worden geacht slechts te gelden als vrijblijvende prijsindicatie, tenzij het tegendeel ondubbelzinnig blijkt. Tenzij nadrukkelijk anders aangegeven zijn alle in aanbiedingen, overeenkomsten en facturen vermelde prijzen exclusief BTW en eventueel andere van overheidswege op te leggen heffingen. Diensten worden gefactureerd op basis van bestede uren of tegen een vaste prijs. In het eerste geval worden reis- en eventuele overige kosten afzonderlijk in rekening gebracht.

### **5.2 Prijswijzigingen**

Indien zich meer dan drie maanden na het aangaan der overeenkomst (kost)prijswijzigingen voordoen met betrekking tot arbeidslonen, materialen en/of grondstoffen, voor zover deze direct betrekking hebben op de door partijen overeengekomen prestatie, is Telga Groep gerechtigd deze na schriftelijke kennisgeving zonder verdere opslag aan afnemer van Telga Groep door te belasten.

### **5.3 Betalingstermijn**

Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum netto en in euro's te geschieden op de door Telga Groep aangegeven rekening, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

### **5.4 Vooruitbetaling**

Telga Groep is te allen tijde gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of anderszins zekerheid ten aanzien van betaling te verkrijgen.

### **5.5 Betalingen**

Alle betalingen moeten zonder korting en/of compensatie, schuldvergelijking of opschorting geschieden.

### **5.6 Betalingsverplichting**

Opdrachtgever dient aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, ongeacht aanspraken welke verband houden met garantie.

## **5.7 Ingebrekestelling**

Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal deze, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag rente verschuldigd zijn van 1,8% per maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt gerekend voor een volle maand. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, dan verbeurt Telga Groep, zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete van € 2500,00 per maand.

Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, (ook die uitgaan boven het door de rechter vastgestelde bedrag aan proceskosten), alsmede alle kosten van externe deskundigen met betrekking tot de invordering van de door Opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde renten, boetes en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## **5.8 Betwisting**

Indien Opdrachtgever niet binnen 7 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk de juistheid er van betwist, zal het in rekening gebrachte bedrag bindend zijn, behoudens ter zake van evidente schrijf-, type- of rekenfouten en onverlet de niet-verschuldigdheid in geval van een beroep op toerekenbare tekortkoming van Telga Groep.

## **6. Risico- en eigendomsovergang**

### **6.1 Risico**

Zaken blijven voor risico van Telga Groep tot het moment waarop ze ingevolge een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bij Opdrachtgever of door deze gebruikte hulppersonen worden afgeleverd. Indien Opdrachtgever de zaken op het overeengekomen tijdstip niet in ontvangst neemt of kan nemen, komt het risico daarvoor vanaf dat moment bij Opdrachtgever te liggen, tenzij vooraf tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.

### **6.2 Eigendom**

Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Telga Groep, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken en/of verrichtte of te verrichten werkzaamheden/diensten en/of te verlenen of over te dragen rechten, alsmede de bedragen als genoemd in artikel 5.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Telga Groep zijn voldaan.

## **6.3 Verpakkingsmaterialen**

Verpakkingsmaterialen dienen tot het in het vorige lid bedoelde moment door Opdrachtgever ongeschonden te worden bewaard.

### **Gelegenheidstelling**

Indien Opdrachtgever niet volledig aan zijn verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst tussen partijen heeft voldaan, is Telga Groep gerechtigd de door haar reeds geleverde zaken opnieuw onder zich te nemen; Opdrachtgever is in dat geval gehouden, Telga Groep hiertoe in de gelegenheid te stellen.

## **7. Verplichtingen van de opdrachtgever**

### **7.1 Inlichtingen / medewerking**

De Opdrachtgever zal Telga Groep steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Alle gevolgen van onjuiste of onvoldoende informatie door Opdrachtgever, komen voor zijn rekening.

### **7.2 Gebruik**

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correct gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door Telga Groep te leveren zaken, van de door Telga Groep te onderhouden of ondersteunen Apparatuur en Programmatuur, van de door Telga Groep te verlenen diensten, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en adequaat systeembeheer.

### **7.3 Toegang**

Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens en/of de plaats van levering c.q. de plaats alwaar de werkzaamheden dienen te worden verricht niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken toegankelijk zijn voor en/of ter beschikking staan van Telga Groep of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Telga Groep het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## **8. Aansprakelijkheid**

### **8.1 Schade**

Indien Telga Groep en/of haar werknemers aansprakelijk mochten zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het geen in dit artikel is geregeld.

- Telga Groep is niet aansprakelijk voor schade wegens overschrijding van een overeengekomen leveringstermijn, als gevolg van gebrekkige medewerking,



informatie of materialen van Opdrachtgever of van door Opdrachtgever ingeschakelde derde.

- Telga Groep is niet aansprakelijk wegens schending van industriële, intellectuele of andere rechten van derden, door het gebruik van gegevens, welke hem door of vanwege opdrachtgever ter uitvoering van de opdracht zijn verstrekt. Opdrachtgever zal Telga Groep terzake uitdrukkelijk vrijwaren.
- Aansprakelijkheid van Telga Groep en/of haar werknemers voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- Aansprakelijkheid van Telga Groep en/of haar werknemers voor schade aan derden is uitgesloten.
- Aansprakelijkheid van Telga Groep is met betrekking tot de totstandkoming van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Telecom Provider slechts tussenpersoon. Telga Groep is niet aansprakelijk indien de Telecom Provider niet wenst over te gaan tot het sluiten van een overeenkomst inzake het abonnement met Opdrachtgever. In het geval van een overeenkomst tussen de Telecom Provider en Opdrachtgever zijn de Algemene Voorwaarden van de betreffende Telecom Provider op de betreffende overeenkomst van toepassing.
- Telga Groep is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Telga Groep en/of haar werknemers, doch beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

## 8.2 Directe Schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Telga Groep aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze kosten niet aan Telga Groep kunnen worden toegerekend;
- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

## 8.3 Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Telga Groep wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Telga Groep onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor zuivering, en Telga Groep ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving te omvatten van de tekortkoming, opdat Telga Groep in staat is adequaat te reageren. De aansprakelijkheid van Telga Groep is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

Indien de verzekeraar om enige reden niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende object of de

geleverde dienst met een maximum van elfhonderd vijfendertig euro (€ 1.135,00). Het financieel nadeel, als bedoeld in het vorige lid, dient haar oorzaak te vinden in een onrechtmatige daad, welke te wijten is aan Telga Groep, haar medewerkers of hulppersonen waarvan zij zich bij de uitvoering van een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bedient en waarvoor Telga Groep gehouden is aansprakelijkheid te aanvaarden.

#### **8.4 Gevolgschade**

Aansprakelijkheid voor iedere andere vorm van schade, zoals indirecte of gevolgschade, welke Opdrachtgever of een derde zou kunnen lijden sluit Telga Groep hierbij uitdrukkelijk uit, schade voortvloeiend uit gedeelde winst, verlies of vermindering van gegevens daaronder begrepen. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op Telga Groep geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd. De in dit artikel genoemde bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade (mede) het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.

#### **8.5 Uitsluiting**

Telga Groep is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, direct of indirect veroorzaakt door niet of niet juist functioneren van zowel hardware en/of software, of het niet tijdig onderkennen daarvan, ongeacht of Telga Groep met opdrachtgever al dan niet contractueel de verplichting tot onderhoud en/of herstel is overeengekomen.

#### **8.6 Vrijwaring**

Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden met betrekking tot schade als gevolg van tekortkomingen of onrechtmatige daad, waarvoor zij op grond van dit artikel zelf aansprakelijk zijn.

#### **8.7 Afwijkend gebruik**

Behoudens nadrukkelijke schriftelijke andersluidende afspraak, is Telga Groep niet aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke kennelijke bestemming van het door Telga Groep geleverde en staat Telga Groep niet in voor de geschiktheid voor dergelijk afwijkend gebruik, ook niet indien Telga Groep op de hoogte is van het door Opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik.

### **9. Overmacht**

#### **9.1 Definitie**

Indien een der partijen geheel of gedeeltelijk - al dan niet tijdelijk - niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege een omstandigheid, die deze niet kan worden toegerekend, is er sprake van overmacht zijdens die partij. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Telga Groep.

## 9.2 Opschorting

Doet zich de in het vorige lid bedoelde situatie zijdens Telga Groep voor, dan is deze niet schadeplichtig en worden haar verplichtingen voor een periode van maximaal drie maanden opgeschort. Duurt de overmacht na dat tijdstip voort, zijn partijen gerechtigd, met inachtnaam van het overig in deze voorwaarden bepaalde, het niet uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds volgens de overeenkomst is gepresteerd wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 10. Intellectuele eigendom

### 10.1 Eigendom

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvoor, berusten uitsluitend bij Telga Groep of diens licentiegevers. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, heeft enige levering nimmer de overdracht van intellectuele en/of industriële eigendomsrechten aan Opdrachtgever tot gevolg. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend niet-exclusieve gebruiksrechten (in geval van Programmatuur het uitsluitende recht de deze te laden en uit te voeren) en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal Opdrachtgever de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Het gebruiksrecht is niet- overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, te sublicentiëren of daarop beperkte rechten te verlenen. Opdrachtgever mag de door Telga Groep geleverde en/of beschikbaar gestelde Programmatuur en/of documentatie slechts conform de, blijkens de overeenkomst aangegeven kennelijke bestemming, (bij Programmatuur betreft dit de aangegeven systeemconfiguratie) voor eigen gebruik aanwenden. Het is de Opdrachtgever slechts toegestaan de in lid 1 genoemde Programmatuur, Apparatuur en andere materialen te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld en uitsluitend binnen zijn eigen bedrijf of organisatie en deze niet aan derden bekend te maken en/of (op welke wijze dan ook) ter beschikking te stellen.

### 10.2 Back-up

Opdrachtgever is uitsluitend ten behoeve van eigen gebruik gerechtigd voor back-up doeleinden kopieën te vervaardigen. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten en/of andere herkenningstekens welke de herkomst van de Programmatuur en/of documentatie aangeven en/of technische maatregelen ter bescherming van de Programmatuur, mogen (zowel met betrekking tot het origineel als de kopieën) niet worden verwijderd. Deze algemene voorwaarden zijn op bedoelde kopieën van overeenkomstige toepassing.

### **10.3 Voorzorgsmaatregelen**

Telga Groep zal alle in redelijkheid te verwachten voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom van een derde te voorkomen. Telga Groep mag daarbij aannemen dat door Opdrachtgever aan Telga Groep ter gebruik, aanpassing of uitbreiding aangeboden software door Opdrachtgever rechtmatig wordt gehouden en gebruikt en dat Opdrachtgever gerechtigd is tot het laten verrichten van de aan Telga Groep opgedragen werkzaamheden. Telga Groep is niet aansprakelijk indien de inbreuk verband houdt met een wijziging die Opdrachtgever in de Programmatuur, Apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

### **10.4 Inbreuk**

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Telga Groep ontwikkelde / geleverde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Telga Groep een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Telga Groep naar eigen keuze dat gedeelte van de transactie ongedaan maken dan wel de strijdigheid opheffen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van Telga Groep wegens schending van intellectuele- of industriële eigendomsrechten van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van Telga Groep voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, Apparatuur en/of materialen in een niet door Telga Groep gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Telga Groep geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op andere wijze dan waarvoor apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld dan wel is bestemd.

### **10.5 Beschikbaarstelling**

Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het beschikbaar stellen aan Telga Groep van Apparatuur, Programmatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Onder gebruik en bewerking dient onder andere te worden verstaan werkzaamheden verricht door Telga Groep in het kader van installatie, reparatie en/of het verlenen van service en support en beheer met betrekking tot apparatuur en/of Programmatuur, waaronder het aanbrengen van wijzigingen, verbeteringen en/of aanpassingen die nodig zijn voor de installatie en/of het (wederom) in werking stellen van Apparatuur en/of Programmatuur. Opdrachtgever vrijwaart Telga Groep uitdrukkelijk voor alle aanspraken (waaronder kosten) van derden die ten gevolge hiervan zouden kunnen ontstaan.

## **11. Dienstverlening**

### **11.1 Werktijden**

De werktijden waarbinnen door Telga Groep uit hoofde van een overeenkomst met Opdrachtgever diensten worden verleend en overige werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht, lopen van 8.30 tot 17.00 uur van maandag tot en met vrijdag, erkende feestdagen uitgezonderd, tenzij hiervan vooraf schriftelijk is afgeweken.

## **11.2 Personeel**

Met personeel wordt bedoeld de aan Telga Groep ten diensten staande hulppersonen alsmede door Telga Groep ter zake kundig geachte, bij de uitvoering van haar contractuele verplichtingen jegens Opdrachtgever gebruikte derden.

## **11.3 Vervanging medewerker**

Opdrachtgever heeft, in onderling overleg, het recht om vervanging van een door Telga Groep bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte medewerker te verlangen, terwijl Telga Groep evenzeer gerechtigd is om een door haar ingezette medewerker te vervangen.

## **12. Geheimhouding en concurrentiebeding**

### **12.1 Vertrouwelijkheid**

Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie met betrekking tot beider organisaties, bestanden en Programmatuur en de werking van Apparatuur, waarvan zij vanwege de door deze voorwaarden beheerste rechtsbetrekkingen kennis krijgen en daarvan geen enkele mededeling doen aan derden, tenzij in rechte, indien zij daartoe op grond van de wet gehouden zal zijn, dan wel in een geschil met Opdrachtgever indien en voor zover het procesbelang van Telga Groep zulks bepaaldelijk vergt, gelet op het door Opdrachtgever gevoerde verweer en in dat geval niet dan na Opdrachtgever in de gelegenheid te hebben gesteld dit verweer te laten varen.

### **12.2 Indienstneming personeel Telga Groep**

Partijen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar nadien (ongeacht de wijze van beëindigen) geen personeel of andere medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, daaronder mede begrepen het geval van indiensttreding van of verrichting van werkzaamheden voor zuster- en/of dochtervennootschappen van Opdrachtgever en/of anderszins aan Opdrachtgever gelieerde (rechts)- personen. Ook in laatstbedoeld geval is Opdrachtgever gehouden aan de inbreuk op deze bepaling een einde te maken. Bij overtreding is de overtredende partij aan de andere partij schadevergoeding verschuldigd die, onverlet verdere schadevergoeding en overige rechtsvorderingen (waaronder een verbod tot voortzetting van de overtreding), tenminste zal worden gesteld op een (door Telga Groep direct opeisbaar) jaarsalaris van de medewerker in kwestie, indien Opdrachtgever rechtens of feitelijk niet in staat zou zijn een einde te maken aan de inbreuk makende situatie.

## **13. Ontbinding**

### **13.1 Surseance van betaling / faillissement**

Vanaf het moment waarop Opdrachtgever surseance van betaling dan wel haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement verklaard wordt, dan wel haar

bedrijfsactiviteiten staakt of ingeval de Opdrachtgever een rechtspersoon is en er wijziging optreedt in de rechtsvorm of zeggenschapsverhouding daarvan, is Telga Groep gerechtigd, zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd het recht van Telga Groep om van Opdrachtgever vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen. Telga Groep zal wegens voornoemde beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

### **13.2 Ingebrekestelling**

Onverminderd het voorgaande lid en het overige in deze algemene voorwaarden is bepaald, is Telga Groep gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de Opdrachtgever binnen 30 dagen na het verzenden van een schriftelijke aanzegging die zo nodig als ingebrekestelling dient te worden beschouwd, nalatig blijft in de nakoming van één of meerdere verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en/of de onderhavige algemene voorwaarden.

### **13.3 Voorbehoud**

Ten aanzien van niet-nakoming van verplichtingen uit tussen partijen gesloten overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, blijven overigens alle rechten onverkort aan Telga Groep voorbehouden.

### **13.4 Betalingsverplichting**

Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld in het voorgaande lid 1 en 2 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Telga Groep voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige zin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

### **13.5 Ontbinding**

Aan de Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Telga Groep, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst, welke ingebrekestelling herhaald dient te worden indien na herstel door Telga Groep en controle door Opdrachtgever nadere en/of resterende gebreken zouden blijken.

## **14. Slotbepalingen**

### **14.1 Toepassing Nederlands recht**

De overeenkomsten (en alle eventuele bijlagen) tussen Telga Groep en de opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van internationale verdragen of internationale handelsgebruiken zijn nadrukkelijk uitgesloten.

### **14.2 Nietig verklaring**

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Telga Groep en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen in die zin dat de strekking van de overeenkomst behouden blijft.

### **14.3 Paragraaf indeling**

De kopjes boven de bepalingen dienen slechts ter vergroting van de leesbaarheid van deze Algemene Voorwaarden en kan niet de werking of reikwijdte van deze voorwaarden beperken of anderszins beïnvloeden.

### **14.4 Geschillen**

De geschillen welke tussen Telga Groep en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door Telga Groep gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Telga Groep haar statutaire vestigingsplaats heeft, onverlet de dwingendrechtelijke bevoegdheid van de kantonrechter.

## **B. Garantievoorwaarden**

### **15. Fabrieksgarantie op hardware**

#### **15.1 Betrekking**

Alle door fabrikant/importeur verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door deze fabrikant/importeur, geleverde hardware.

#### **15.2 Claim**

De Opdrachtgever dient altijd vooraf aan te geven dat hij garantie claimt en vooraf aan te tonen dat hij recht op garantie heeft, door middel van een originele aankoopnota met serienummer en/of een gewaarmerkt garantiebewijs.

### **15.3 Doorbelasting**

Blijkt achteraf dat de fabrikant/importeur de garantieclaim, om welke reden dan ook, niet accepteert dan zullen alle gemaakte kosten waaronder voorrijkosten, werkuren en materialen aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

### **15.4 Behandelkosten**

Indien Opdrachtgever achteraf alsnog garantie claimt en zijn recht daarop kan aantonen en vermits de fabrikant de garantieclaim accepteert, worden altijd behandelingskosten van de garantieclaim aan Opdrachtgever doorbelast ter hoogte van € 175, - per claim, excl. BTW.

### **15.5 Garantie verlening**

Telga Groep verleent, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nimmer zelf garantie op hardware, zij handelt in een aantal gevallen, indien daartoe geautoriseerd, namens de fabrikant/importeur de garantieclaims af volgens de door deze laatste opgelegde regels.

### **15.6 Verpakking**

Indien Apparatuur voor een garantiereparatie wordt aangeleverd, dient dit altijd te geschieden in de originele fabrieksverpakking.

### **15.7 Verzendkosten**

De kosten verbonden aan het terugzenden van Apparatuur na reparatie zijn altijd voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij de fabrikant/importeur aangeeft bereid te zijn deze kosten voor haar rekening te nemen.

### **15.8 Verwijtbaarheid**

Indien (tijdens de reparatie) blijkt dat de opgegeven storing niet is te wijten aan het niet of onvoldoende functioneren van het apparaat, of enig onderdeel daarvan, zullen alle gemaakte kosten, waaronder voorrijden, arbeidsuren aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

### **15.9 Niet originele onderdelen**

Indien blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door enig onderdeel dat niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde Apparatuur behoort (geheugenbanken, extra kaarten, andere toevoegingen) worden de kosten voor voorrijden en arbeidslon altijd aan de Opdrachtgever doorbelast. Indien de Opdrachtgever wenst dat deze defecte onderdelen worden vervangen, dan dient hij daartoe schriftelijk opdracht te verstrekken. De hieraan verbonden kosten, zoals extra voorrijkosten, arbeidsuren en materiaalkosten worden altijd aan de Opdrachtgever doorberekend. Indien voor Apparatuur die valt onder een serviceovereenkomst, en waarbij op de geldende tarieven op basis van het aangetoonde recht op garantie een garantiekorting is verleend, wordt geconstateerd dat de Apparatuur onderdelen bevat



die niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde Apparatuur behoort, dan zal naast het terugvorderen van de verleende garantiekorting tevens alle aan het verhelpen van de storing verbonden kosten aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

## **16. Garantie op reparatie**

### **16.1 Garantie**

Telga Groep garandeert dat diensten door of namens haar zorgvuldig zullen worden verleend.

### **16.2 Garantie op uitgevoerde reparaties**

Telga Groep geeft 28 dagen garantie op door haar uitgevoerde herstellingen, mits de in verband daarmee gezonden factuur is betaald, indien en voor zover er tijdens de reparatie onderdelen zijn gebruikt en gefactureerd. De garantie is beperkt tot het alsnog c.q. wederom herstellen van het defect en strekt zich niet uit tot herstel van defecten aan andere onderdelen, tenzij dit defect veroorzaakt is door onoordeelkundig of onzorgvuldig handelen van Telga Groep en/of een door haar aangewezen derde.

### **16.3 Toepassing**

Ten aanzien van Apparatuur of onderdelen daarvan, die Opdrachtgever door zijn leverancier geleverd heeft gekregen, dan wel door Telga Groep van een toeleverancier betrokken zijn, zijn te allen tijde uitsluitend de op dat moment geldende garantiebepalingen en/of vergoedingen van die leverancier of toeleverancier van toepassing. Deze dienen als basis voor het door Telga Groep verlenen van service en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Kosten die niet onder garantie bij de leverancier of toeleverancier geclaimd kunnen worden en evenmin onder de dekking van een serviceovereenkomst vallen, bijvoorbeeld voorrijkosten, worden op basis van de alsdan geldende tarieven aan Opdrachtgever doorberekend.

### **16.4 Uitzondering**

Indien Telga Groep uitdrukkelijk schriftelijk zelf garantie tegen materiaal- en fabricagefouten van geleverde zaken of onderdelen afgeeft, is zij in geval van gebreken hieraan gedurende die garantieperiode tot niet meer gehouden dan het naar beste vermogen herstellen daarvan.

De garantieverplichting van Telga Groep vervalt indien storingen en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met de bestemming, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever dan wel door hem ingeschakelde derden zonder toestemming van Telga Groep wijzigingen in (onderdelen van) de Apparatuur en/of Programmatuur hebben aangebracht dan wel onderhoud gepleegd.

## **16.5 Eigendomsrecht**

Telga Groep verkrijgt (onder garantie) vervangen zaken of onderdelen in eigendom, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

## **16.6 Onvolkomenheden**

In geval van onvolkomenheden ten aanzien van door Telga Groep, vooraf overeengekomen, geleverde diensten, zullen deze op haar kosten alsnog deugdelijk worden uitgevoerd.

## **16.7 Beroep op garantie**

Indien voor, tijdens of na door Telga Groep te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat Opdrachtgever ten aanzien van de geconstateerde gebreken geen beroep op garantie toekomt, ongeacht de reden daarvan, zullen deze werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.

## **16.8 Meldingsplicht**

Telga Groep is conform deze voorwaarden slechts garantie plichtig indien Opdrachtgever gedurende de garantieperiode eventuele door Opdrachtgever geconstateerde tekortkoming(en) of gebrek(en) ten spoedigste na ontdekking of het door Opdrachtgever mogelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan schriftelijk aan Telga Groep meldt.

## **16.9 Vrijwaring**

Opdrachtgever vrijwaart Telga Groep van het door haarzelf of door derden tegen Telga Groep haar werknemers/haar bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst ingeschakelde hulppersonen inroepen of geldend maken van rechten, waardoor een omvangrijker prestatie geleverd moet worden, dan waartoe deze conform de inhoud van dit artikel gehouden zou zijn.

## **16.10 Verzendkosten**

Bij garantiwerkzaamheden zijn eventuele verzendkosten altijd voor rekening van de opdrachtgever.

## **16.11 Garantie op software**

Op besturings- en/of applicatiesoftware bestaat nimmer recht op garantie.

## **17. Verbruiksmaterialen/consumables**

### **17.1 Garantie op verbruiksmaterialen**

Telga Groep geeft nimmer garantie op verbruiksmaterialen en/of op artikelen/onderdelen die de hardware leverancier of de Opdrachtgever heeft geplaatst of gebruikt. Onder verbruiksmaterialen worden o.a. maar niet beperkt verstaan: linten, cartridges, drums, toners, fuser-units, printkoppen, glasplaten, snoeren, batterijen, accu's informatiedragers anders dan harde schijven.

## **18. Software**

### **18.1 Beperking**

Alle door fabrikant/importeur/leverancier verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door haar geproduceerde/geleverde software; de door haar gestelde garantievoorwaarden gelden onverkort naast de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid prevaleren de laatstgenoemde.

### **18.2 Software upgrades**

Indien het voor het verhelpen van een hardware probleem, naast het vervangen van defecte onderdelen, tevens noodzakelijk is om softwarematige instellingen en/of versies aan te passen of te wijzigen (bijv. Projecteringen, soft packs of upgrades van bios), ook al maakt deze software deel uit van de origineel geleverde Apparatuur, en de fabrikant/importeur/leverancier geeft voor deze aanpassingen geen aanvullende of geen vergoeding, dan worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie, uitsluitend uitgevoerd na uitdrukkelijke opdracht van Opdrachtgever en tegen de geldende Telga Groep tarieven.

### **18.3 Schijnbare hardware fout**

Indien een "schijnbare" hardware fout wordt hersteld door het aanpassen en/of upgraden van projecteringen, machine gebonden-, besturings- en/of applicatie software en de fabrikant / importeur/leverancier hiervoor geen of een ontoereikende vergoeding verstrekt, komen de hieraan verbonden kosten altijd voor rekening van de Opdrachtgever

### **18.4 Software installaties**

Buiten elke garantie vallen het restoren en/of herinstalleren van welke software dan ook, ook als deze standaard of op welke andere wijze dan ook, bij de aanschaf of op enig ander tijdstip door de fabrikant/importeur/leverancier is geleverd.

### **18.5 Werkzaamheden aan software**

Voor opdrachten tot werkzaamheden aan software moet de Opdrachtgever steeds een schriftelijke opdracht verstrekken. Alle gemaakte kosten inzake werkuren worden in dat geval aan de opdrachtgever doorbelast.

## **18.6 Operating systeem**

In het geval dat de Opdrachtgever Besturingssoftware zoals Windows software of een afgeleide hiervan als platform gebruikt, is zij te allen tijde verplicht om in het geval dat storingen optreden, de volledige besturingssoftware opnieuw te installeren en op te bouwen alvorens zij een storing aanmeldt. Indien Telga Groep desalniettemin constateert dat de storing wordt veroorzaakt door besturingssoftware zoals Windows, dan worden alle kosten, waaronder voorrijden en arbeidsuren, altijd aan de Opdrachtgever doorbelast. Ook indien de Opdrachtgever verzoekt om herinstallatie van de software door Telga Groep worden, ongeacht het resultaat, altijd alle uren aan de opdrachtgever doorbelast, tenzij het gebrek aan resultaat uitsluitend te wijten is aan bewijsbare wanprestatie van de zijde van Telga Groep.

## **C. Service-, support- en beheervoorwaarden**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast en in aanvulling op de Algemene Bepalingen (A) uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen die betrekking hebben op service-, support en beheerdienstverlening door Telga Groep. In geval van strijdigheid tussen deze Service-, Support- en Beheervoorwaarden en de Algemene Bepalingen, hebben deze Service-, Support- en Beheervoorwaarden voorrang.

## **19. Werkingssfeer**

### **19.1 Dekking**

Telga Groep zal naar beste vermogen de service-, support- en beheerwerkzaamheden verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst. Binnen de dekking van voornoemde service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallen de bepalingen van het voornoemde overeenkomst behorende contractformulier expliciet gedefinieerde aspecten van de service- en/of, support- en/of beheerdienstverlening.

### **19.2 Uitvoering**

Telga Groep is gerechtigd zich, bij de uitvoering van haar service- en/of, support- en/of beheerverplichting(en) jegens Opdrachtgever, van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.

### **19.3 Wijzigingen**

Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten hebben slechts werking, indien dit door partijen schriftelijk is overeengekomen.

De rechten welke Opdrachtgever aan een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.

## **19.4 Beperking**

Indien en voor zover Telga Groep Apparatuur en/of Programmatuur van derden aan Opdrachtgever levert c.q. ter beschikking stelt en hierbij (direct of indirect) door de derde tevens (licentie)voorwaarden van toepassing worden verklaard, zijn deze laatstgenoemde voorwaarden alleen van toepassing indien en voor zover deze een aanvulling vormen op de onderhavige algemene voorwaarden. In geval van doublure of strijdigheid prevaleren voor Opdrachtgever de meest beperkende of meest stringente voorwaarden, zodanig dat het handelen of nalaten van Opdrachtgever geen toerekenbare tekortkoming op grond van enige toepasselijke voorwaarde oplevert.

## **20. In werking treden en looptijd van een overeenkomst**

### **20.1 Ingangsdatum en duur**

Service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten treden in werking op de op het contractformulier vermelde ingangsdatum en worden steeds aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **20.2 Looptijd en verlenging**

De looptijd van de service- en/of , support- en/of beheerovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven opzegt.

### **20.3 Beëindiging**

Indien Opdrachtgever de Service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is Opdrachtgever aan Telga Groep een vergoeding verschuldigd gelijk aan 100 % van de som van de nog resterende betalingstermijnen.

### **20.4 Mutaties op te onderhouden apparatuur**

Gedurende de looptijd van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst kan de Opdrachtgever schriftelijk verzoeken om Apparatuur toe te voegen en/of te verwijderen, waarbij na hercalculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend doch een eventuele tariefverlaging nimmer zal leiden tot enige restitutie of verlaging van de contractprijs tijdens de looptijd tot eerstvolgende vervaldatum tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **20.5 Tussentijdse uitsluiting apparatuur**

Indien de Apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van Telga Groep niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is Telga Groep gerechtigd de serviceovereenkomst met betrekking tot die (delen van de) Apparatuur met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand, zonder

gerechtelijke tussenkomst en zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.

## **21. Voorwaarden voor acceptatie**

### **21.1 Eigendom**

Opdrachtgever dient over de volledige en vrije eigendom van de Apparatuur te beschikken, dan wel schriftelijke toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en nakomen van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst. Met betrekking tot een onder deze voorwaarden vallende service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst dient Opdrachtgever ten aanzien van de Programmatuur rechthebbende te zijn, dan wel - voor zover benodigd - over toestemming van de rechthebbende te beschikken tot aangaan en nakoming van die overeenkomst. Met betrekking daartoe vrijwaart Opdrachtgever Telga Groep uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden.

### **21.2 Mutaties**

De onder de betreffende service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallende Apparatuur dient compleet te zijn; eventuele door of vanwege Opdrachtgever daaraan aangebrachte wijzigingen dienen voorafgaand aan de inspectie door Telga Groep door Opdrachtgever aan Telga Groep te zijn gemeld. Dit geldt evenzeer ten aanzien van onder een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallende Programmatuur, op zichzelf en in samenhang met de Apparatuur waar deze op werkt.

### **21.3 Site Acceptance**

De Apparatuur dient te functioneren in een ruimte, die door de fabrikant goedgekeurde faciliteiten/eigenschappen bevat, alsmede aan de eventuele aanvullingen daarop, welke door Telga Groep eventueel schriftelijk zijn afgegeven.

### **21.4 Gewenste conditie**

Telga Groep is gerechtigd aan Apparatuur, benodigde faciliteiten en/of Programmatuur, die niet aan de door haar gestelde eisen voldoen, voor rekening en risico van Opdrachtgever de door Telga Groep noodzakelijk geachte werkzaamheden te laten verrichten, teneinde deze weer in de door Telga Groep gewenste conditie te brengen, na overleg met de Opdrachtgever.

### **21.5 Back-Up**

Opdrachtgever dient ten aanzien van Programmatuur, waarop een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst betrekking heeft, op een aan iedere gebruiker daarvan bekend zijnde eenvoudig toegankelijke plaats voldoende up to date documentatie/handleidingen beschikbaar te stellen. De originele Programmatuur dient op de originele gegevensdrager(s) aanwezig te zijn en op verzoek aan Telga Groep beschikbaar te worden gesteld.

## **22. Service geldende bij Service contracten**

### **22.1 Service werkzaamheden**

De ondersteunende Servicewerkzaamheden krachtens het Service contract kunnen bestaan uit het verrichten van correctief en/of preventief onderhoud. Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Apparatuur ten gevolge van normale slijtage en door eigen gebreken aan de Apparatuur, met inbegrip van de uitvoering van noodzakelijke reparaties en vervanging van onderdelen. Preventief onderhoud, voor zover dat uitdrukkelijk in de overeenkomst is vastgelegd, houdt inspectie, afstelling en inwendige reiniging van de Apparatuur in, voor zover Telga Groep dit noodzakelijk acht ter voorkoming van storing(en) alsmede het maken van een software back up. Telga Groep behoudt zich het recht voor om preventief onderhoud, indien en voor zover dat onderdeel uitmaakt van de verplichtingen van TELGA GROEP, gelijktijdig met of na correctief onderhoud uit te voeren. Onder een storing aan Apparatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de Apparatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

### **22.2 Herstellingen**

Telga Groep is niet gehouden werkzaamheden te verrichten indien dat bezwaarlijk is geworden vanwege door of namens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de betreffende service- en/of, support-en/of beheerovereenkomst uitgevoerde herstellingen en/of veranderingen in de Apparatuur, configuratie en/of Programmatuur, welke niet door of namens Telga Groep zijn uitgevoerd of door gebruik van of combinatie met andere apparaten dan wel onderdelen daarvan.

### **22.3 Onderdelen**

Telga Groep verkrijgt de in het kader van de serviceverlening vervangen onderdelen in eigendom; de door haar geplaatste vervangende onderdelen maken vanaf dat moment deel uit van de Apparatuur.

### **22.4 Klachten**

Indien Telga Groep in het kader van serviceverlening een klacht van Opdrachtgever daaromtrent gegrond acht, is Telga Groep niet gehouden tot enige andere of verdergaande verplichting dan het zo spoedig mogelijk opnieuw c.q. alsnog herstellen van de Apparatuur, dan wel vervanging van het eventueel geleverde.

## **23. Voorzieningen en toegang**

### **23.1 Toegang**

Servicewerkzaamheden zullen - afhankelijk van de toepasselijke contractvorm - in beginsel op de servicelocatie worden verricht. Opdrachtgever is gehouden daartoe alle door Telga Groep noodzakelijk geachte faciliteiten ter beschikking te stellen en door Telga Groep aangewezen personeel of derden voor het verrichten van

servicewerkzaamheden op de plek waar de Apparatuur staat steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen.

## **23.2 Opschorting**

Telga Groep behoudt zich het recht voor om haar serviceverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 1 van dit artikel is voldaan en/of zich op de plaats van opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Telga Groep, risico's voor de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Telga Groep of derden en/of diens leveranciers met zich meebrengen.

## **23.3 Aanwezigheid opdrachtgever**

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdens het verrichten van servicewerkzaamheden door personeel van Telga Groep of derden namens Telga Groep, steeds een daartoe aangewezen personeelslid bereikbaar is. Buiten de in artikel 11.1 van deze voorwaarden bedoelde uren dient steeds een door Opdrachtgever aangewezen persoon aanwezig te zijn.

## **23.4 Voorzetting werkzaamheden**

Opdrachtgever is gehouden Telga Groep, indien en voor zover Telga Groep dit noodzakelijk acht, in de gelegenheid te stellen binnen de overeengekomen servicetijden aangevangen servicewerkzaamheden buiten die uren voort te zetten.

## **24. Support en/of Beheer geldende voor deze contracten**

### **24.1 Ondersteuning**

De ondersteunende werkzaamheden krachtens de support- en/of beheerovereenkomst kunnen bestaan uit telefonische adviesverlening met betrekking tot het gebruik en functioneren van de betreffende Apparatuur en Programmatuur, diverse vormen van (systeem)beheer, alsmede verlening van interne/telefonische ondersteuning bij storingen en/of beheerproblemen, of een combinatie daarvan met remote of on-site assistentie. On-site ondersteuning vindt eerst plaats, nadat gebleken is dat telefonische assistentie niet afdoende is. Onder een storing aan Programmatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de Programmatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

### **24.2 Veranderingen in de apparatuur**

Ondersteuning kan slechts betrekking hebben op de Apparatuur alsmede op (de releases van) de Programmatuur, als vermeld in bijlage II van de betreffende support en/of beheerovereenkomst. Opdrachtgever is verplicht Telga Groep onverwijld te informeren omtrent eventuele wisseling van Apparatuur en/of (van releases van de) Programmatuur overeenkomstig het hiervoor gestelde in artikel 19.3 van deze overeenkomst.



### **24.3 Garantie**

Telga Groep is gerechtigd in het kader van het onder lid 1 van dit artikel genoemde tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Telga Groep garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

### **24.4 Melding veranderingen**

Opdrachtgever is gehouden gedurende de looptijd van de betreffende support- en/of beheerovereenkomst door of namens hem uitgevoerde veranderingen in de Apparatuur en/of configuratie of gebruik van andere apparaten en/of Programmatuur dan wel onderdelen daarvan, een en ander in samenhang met de te ondersteunen Programmatuur, per omgaande aan Telga Groep te melden.

### **24.5 Opschorting**

Telga Groep behoudt zich het recht voor om haar support- en/of beheerverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 2 en 3 van dit artikel zijn voldaan en/of zich op de plaats waar de Apparatuur en Programmatuur is geïnstalleerd omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van TELGA GROEP, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de leveranciers met zich meebrengen.

### **24.6 Toepassing**

De bepalingen van artikel 23 van deze voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op on-site support- en/of beheerdienstverlening. Opdrachtgever dient steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen tot de plek waar de Apparatuur en Programmatuur in kwestie zich bevinden.

## **25. Storingsmeldingen en responsetijd**

### **25.1 Respons**

Wanneer Telga Groep een storingsmelding ontvangt gedurende de normale werktijden, is Telga Groep gehouden binnen de op het contractformulier genoemde responsetijd technische assistentie te verlenen, met inachtneming van het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Indien Telga Groep, in afwijking van de betreffende service- of support/ beheerovereenkomst, ooit buiten de daarop betrekking hebbende normale uren assistentie verleent, kan dat nimmer enig recht daarop doen ontstaan.

### **25.2 Verzuim**

Telga Groep zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten Telga Groep gelegen.

## **25.3 Bereikbaarheid**

Telga Groep is niet gehouden (tijdig) service en/of on-site support- en/of beheer te verlenen, indien en voor zolang de locatie van de Apparatuur of Programmatuur niet per personenauto bereikbaar is. Telga Groep is alsdan gerechtigd haar verplichting op te schorten, terwijl zij zich tevens op overmacht zal kunnen beroepen in geval van onmogelijkheid de locatie (tijdig) te bereiken door verkeersproblemen, daaronder begrepen oponthoud op de autowegen of veerdiensten, door weersomstandigheden of door regels van overheidswege. De responsetijd wordt in geval van een verhindering als in dit lid bedoeld, gerekend vanaf het moment dat de belemmering zal zijn opgeheven.

## **25.4 Melding**

Opdrachtgever is gehouden storingen tijdens kantooruren onverwijld aan Telga Groep te melden.

## **26. Vervangende Apparatuur**

### **26.1 Toepassing**

Dit artikel is slechts toepasselijk op overeenkomsten waarin een clausule met betrekking tot vervangende Apparatuur is opgenomen. Bij overeenkomsten, waarin een clausule ter zake van vervangende Apparatuur ontbreekt, bestaat tijdens Opdrachtgever geen recht op vervangende Apparatuur.

### **26.2 Eigendom bruikleen apparatuur**

Door Telga Groep bij Opdrachtgever geplaatste vervangende Apparatuur, die door Telga Groep tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan, gaat nimmer in eigendom over aan Opdrachtgever, tenzij vooraf, dan wel achteraf, schriftelijk anders is/wordt overeengekomen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan, de in dit artikel bedoelde vervangende Apparatuur op enigerlei wijze te bezwaren, in de macht van een derde te (doen) brengen, of te vervreemden.

### **26.3 Gebruik bruikleen apparatuur**

Opdrachtgever is gehouden al het mogelijke in het werk te stellen om de in dit artikel bedoelde vervangende Apparatuur in dezelfde staat te houden, als waarin deze door Telga Groep is aangeleverd c.q. geplaatst. Oordeelkundig en zorgvuldig gebruik door Opdrachtgever, haar medewerkers of door haar aangewezen derden daaronder begrepen. Opdrachtgever dient in dat verband alle redelijke voorschriften en aanwijzingen van Telga Groep of een daartoe door Telga Groep aangewezen derde stipt op te volgen c.q. uit te voeren.

## **26.4 Verplaatsing bruikleenapparatuur e.d.**

Het is Opdrachtgever of een niet door Telga Groep geautoriseerde derde niet toegestaan door Telga Groep bij Opdrachtgever geplaatste vervangende Apparatuur, zonder toestemming van Telga Groep, te verplaatsen of veranderingen daaraan aan te brengen.

## **26.5 Schade bruikleen apparatuur**

Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de vervangende Apparatuur. Hieronder valt schade als gevolg van handelen in strijd met de gebruiksvoorschriften, gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen, daaronder begrepen excessief gebruik van de Apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Opdrachtgever, haar medewerkers of derden waarvan ze zich bedient, alsmede buiten de Apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, brand, storm, aardbeving, statische ontlading, blikseminslag, waterschade, overbelasting door virussen en stroomvoorziening.

## **26.6 Aansprakelijkheid**

Op voet van het gestelde in het vorige lid van dit artikel is Opdrachtgever tevens aansprakelijk voor schade die zichzelf, haar medewerkers of derden daardoor lijden, inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom daaronder begrepen.

## **27. Prijzen en tarieven**

### **27.1 Betaling**

Onverminderd het overige in dit artikel en de Algemene Bepalingen, dient het voor service en/of support en/of beheer toepasselijke tarief (inclusief BTW), bij vooruitbetaling door Opdrachtgever te worden voldaan voor de duur van de service- en/of support/ beheerovereenkomst, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel van de betreffende verlengingsperiode. Tenzij uitdrukkelijk een ander betalingstermijn is opgenomen in de door opdrachtgever getekende offerte.

### **27.2 Wan betaling**

Telga Groep is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de service en/of support en/of beheer op te schorten zonder jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Indien Telga Groep gedurende deze periode op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, kan Telga Groep hiervoor een afzonderlijke vergoeding conform de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

### **27.3 Prijswijzigingen**

De tarieven voor de diensten zoals overeengekomen in een service-en/of support-en/of beheerovereenkomst zijn hierin steeds schriftelijk vastgelegd. Telga Groep kan de overeengekomen tarieven per kwartaal aanpassen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen e.d. De aanpassingen dienen voor zover zij meer dan twee (2) % bedragen, minimaal dertig (30) dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Indien de aangekondigde prijsverhoging meer bedraagt dan 150 % van het relevante CBX-indexcijfer, of de door de branchevereniging schriftelijk geadviseerde prijsverhoging, afhankelijk van wat het hoogste is, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging per aangetekend schrijven, welke opzegging door Telga Groep binnen veertien (14) dagen voor ingang van de prijsverhoging ontvangen dient te zijn.

### **27.4 Werkzaamheden buiten service overeenkomst**

Indien Telga Groep op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst (inclusief bijlagen) vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Telga Groep worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Telga Groep.

### **27.5 Overschrijding**

Indien Opdrachtgever recht heeft op een in de support en/of beheerovereenkomst vastgesteld aantal uren aan ondersteuning per contractjaar, wordt overschrijding hiervan door Telga Groep separaat in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **27.6 Overwerkkosten**

Indien bij een storing de servicewerkzaamheden aanvangen buiten de normale werkuren, of indien deze om 17.30 uur nog niet beëindigd zijn, dan wel binnen een redelijke tijd na 17.30 uur afgerond zal worden, kunnen - indien een en ander op verzoek van Opdrachtgever geschiedt of deze hieraan zijn goedkeuring hecht - de kosten van overwerk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, evenals alle op deze herstelling betrekking hebbende noodzakelijke reis-, verblijf- en/of hotelkosten, tenzij anders is overeengekomen in de van toepassing zijnde service-en/of, support- en/of beheerovereenkomst.

### **27.7 Bijzondere bepalingen**

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is niet in de overeengekomen prijs/tarief begrepen en wordt afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment bij Telga Groep geldende tarieven:

- ge- en verbruiksmaterialen zoals printkoppen, drums, toner, fusing-units, batterijen, accu's, inktcartridges, tape, diskettes, printlinten, etc. alsmede

- glasplaten, snoeren, kabels, bekabeling, welke in verband met de door Telga Groep te verrichten werkzaamheden aan Opdrachtgever worden geleverd;
- servicewerkzaamheden welke door Telga Groep verricht dienen te worden of kosten die ontstaan als gevolg van strijdigheid met de gebruiksvoorschriften - gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de Apparatuur, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Opdrachtgever of derden waarvan deze zich bediend;
  - servicewerkzaamheden welke door Telga Groep verricht dienen te worden als gevolg van inbrandingsverschijnselen en/of afnemend contrast en/of helderheid bij monitoren;
  - kosten in verband met het door Opdrachtgever niet (tijdig) voldoen aan de in de service en/of support/ beheerovereenkomst en onderhavige algemene voorwaarden genoemde op hem rustende dan wel de vervangingskosten van onderdelen alsmede werkzaamheden voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door Opdrachtgever dan wel anderen dan Telga Groep;
  - kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur en/of Programmatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
  - buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van Opdrachtgever modificeren van Apparatuur;
  - werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen voortvloeiende uit het onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of van buiten komende oorzaken als fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, braak, statische ontlading, blikseminslag, waterschade of koppelingen met c.q. gebruikmaking van Apparatuur, Programmatuur of materialen die niet onder de overeenkomst vallen en/of gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van anderen niet aan Telga Groep toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Telga Groep, of zonder autorisatie van Telga Groep, is gewijzigd, herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - transportkosten van technici en gereedschappen en/of Apparatuur welke Telga Groep moet maken, teneinde de bedongen service te kunnen verlenen op Apparatuur, welke zich niet op het vaste land van Nederland bevindt.
  - wachturen, indien in opdracht van of door opdrachtgever de werkzaamheden dienen te worden onderbroken;
  - arbeidsuren en voorrijkosten, indien naar het oordeel van Telga Groep door opdrachtgever ten onrechte en of nodeloos om service is verzocht;
  - verloren uren die ontstaan doordat, anders dan bij het afsluiten van de overeenkomst, de locatie van opdrachtgever al dan niet door overheidsmaatregelen niet of moeilijk bereikbaar zijn voor de service engineer en zijn bedrijfsauto.

## **27.8 Kosten overschrijding**

Indien de kosten voor het opheffen van een storing meer dan zeventig (70) % van de nieuwwaarde van de Apparatuur en/of een onderdeel van de Apparatuur, zulks met een maximum van EUR 5.000,00 (zegge vijfduizend euro), is Telga Groep gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien zulks in de overeenkomst is vastgelegd, Telga Groep opdrachtgever

vervangende Apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.

### **Verkrijgbaarheid onderdelen**

Indien onderdelen, expliciet benodigd voor het opheffen van een storing niet (meer) verkrijgbaar zijn, is Telga Groep gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien in de overeenkomst vastgelegd, Telga Groep aan opdrachtgever vervangende Apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.

### **Eenzijdige beëindiging**

Indien door Telga Groep verkregen autorisaties, vergunningen en/of andere vormen van toestemming tot het uitvoeren van reparaties en/of het verkrijgen van Apparatuur en/of onderdelen daarvan en/of het verkrijgen van manuals en handleidingen, worden beëindigd, is Telga Groep gerechtigd haar tarieven en/of verplichtingen aan te passen. Hierbij dient opdrachtgever door Telga Groep binnen maximaal twee (2) weken na die beëindiging schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van de mogelijke aanpassingen.

## **D. Detacheringsvoorwaarden**

De in dit hoofdstuk vermelde voorwaarden zijn, met gelijktijdige en onverbreekelijke toepasselijkheid van het Algemeen Deel van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen aangaande het door Telga Groep ter beschikking stellen van personen (nader te noemen: de deskundige) om, doorgaans onder toezicht en leiding c.q. binnen de organisatie van de opdrachtgever werkzaam te zijn (nader te noemen: detachering). In geval van strijdigheid tussen deze Detacheringsvoorwaarden en overige gedeelten van deze Algemene Voorwaarden, hebben deze Detacheringsvoorwaarden voorrang.

### **28. Beschikbaarstelling, afwezigheid en vervanging**

#### **28.1 Termijn**

Voor een detacheringsovereenkomst waarbij de Opdrachtgever een vastgesteld aantal dagen binnen een afgesproken tijdseenheid gebruik wil maken van een gedetacheerde medewerker van Telga Groep geldt dat Telga Groep zich zal inspannen om de gewenste dagen en duur van de detachering te realiseren en in overleg tot een bevredigende invulling te komen, doch dat in de regel een termijn van tenminste twee weken voor de planning nodig is en in geval van deskundigheid van zeer specifieke of bijzondere aard of omvang een langere termijn benodigd kan zijn, zonder dat Opdrachtgever aan deze wachttijd enig recht jegens Telga Groep kan ontlenen.

De deskundige zal door Opdrachtgever in staat worden gesteld tot het opnemen van vakantie en verlofdagen overeenkomstig de daarvoor tussen Telga Groep en de

deskundige geldende regeling. Afwezigheid vanwege deze regeling kan niet leiden tot enige vervangings- of schadevergoedingsplicht van Telga Groep. Telga Groep zal op eerste verzoek van Opdrachtgever de alsdan reeds bekende verlofdagen aan Opdrachtgever kenbaar maken.

## **28.2 Opzegging**

In geval van afwezigheid wegens ziekte, ongeval, overlijden of ontslag van de deskundige zal Telga Groep streven naar gelijkwaardige vervanging, maar is daartoe niet verplicht. Indien wegens één van die oorzaken de detachering langer dan 25 overeengekomen werkdagen aaneengesloten wordt onderbroken of tussen partijen vast staat dat de detachering niet zal worden hervat binnen die termijn, is elk der partijen gerechtigd de overeenkomst middels opzegging te beëindigen, zonder dat enige opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen.

## **28.3 Vervanging**

Tenzij de mogelijkheid daartoe nadrukkelijk schriftelijk wordt uitgesloten, is Telga Groep ook indien de deskundige in de overeenkomst met name wordt genoemd, gerechtigd te allen tijde de deskundige te vervangen door een andere deskundige, die aan de in de opdrachtbevestiging opgenomen kwalificatie voldoet. In geval van klachten over de deskundige, zal Opdrachtgever deze gemotiveerd schriftelijk kenbaar maken aan Telga Groep, waarop Telga Groep gerechtigd is deze te vervangen door een andere deskundige.

## **28.4 Hervatting werkzaamheden**

Indien de werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever (met toestemming van Telga Groep) worden opgeschort, is Telga Groep bij hervatting van de werkzaamheden niet verplicht dezelfde deskundige in te zetten.

## **28.5 Wegzending**

Indien de deskundige zich schuldig maakt aan wangedrag, waaronder wordt verstaan zodanig gedrag dat zulks in geval van een dienstverband grond zou vormen voor ontslag op staande voet, is Opdrachtgever gerechtigd de deskundige weg te zenden en, met onverwijlde schriftelijke mededeling aan Telga Groep van de gronden en omstandigheden van het wegzenden, vervanging door een andere geschikte deskundige te verlangen. Over de periode vanaf de wegzending tot op het moment van vervanging, is Opdrachtgever geen betaling verschuldigd. Telga Groep zal zich er alsdan voor inspannen adequate vervanging te realiseren, doch kan zulks niet garanderen. Indien Telga Groep aan dit verzoek niet binnen 10 dagen kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## **29. Opzegging, beëindiging van rechtswege en verlenging.**

### **29.1 Duur**

Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, heeft een Detacheringovereenkomst een looptijd van onbepaalde duur, al dan niet met toepassing van een minimale looptijd.

### **29.2 Verlenging**

Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt gesloten, al dan niet met verlenging voor bepaalde tijd, eindigt deze van rechtswege zonder dat opzegging vereist zal zijn.

### **29.3 Proeftijd bij verlenging**

Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen of Telga Groep hiervoor een nieuwe opdrachtbevestiging wenst te ontvangen, zal in geval van uitdrukkelijke of stilzwijgende verlenging van een overeenkomst voor bepaalde tijd, de overeenkomst worden verlengd met eenzelfde periode als voordien overeengekomen. Een proeftijd is alsdan niet meer van toepassing.

### **29.4 Opzegtermijn**

Opzegging van een (verlengde) overeenkomst die niet van rechtswege eindigt aan het einde van de bepaalde tijd, kan door elk der partijen, uitsluitend schriftelijk en in geval van een automatisch doorlopende overeenkomst voor bepaalde tijd uitsluitend tegen het einde van de overeengekomen looptijd, geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van 29 dagen.

### **29.5 Opzegging**

Partijen komen nadrukkelijk overeen dat Telga Groep met inachtneming van hetgeen daarover is overeengekomen altijd gerechtigd is tot opzegging of het niet verlengen van de Detacheringovereenkomst, ongeacht of de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever de deskundige inschakelt zijn afgerond, zodat Opdrachtgever dienaangaande geen beroep toekomt op strijdigheid met de redelijkheid en billijkheid. Dit is slechts anders indien Opdrachtgever vóór het moment van opzegging of tenminste 30 dagen vóór de beëindiging van rechtswege aan Telga Groep gemotiveerd schriftelijk kenbaar maakt dat hij er, gelet op de stand van de werkzaamheden, belang bij heeft dat de Detacheringovereenkomst na ommekomst van de lopende contractperiode nog met (maximaal) één aanvullende zelfde periode wordt verlengd. Ook in zulk geval is Telga Groep hiertoe echter slechts gehouden, indien Telga Groep op het moment dat dergelijk verzoek wordt gedaan hiertoe rechtens in staat is en daardoor geen wanprestatie jegens derden pleegt (mede gelet op jegens derden aangegane verplichtingen en op de rechten van Telga Groep jegens de deskundige) en Opdrachtgever zich tevens bereid verklaart het hierdoor voor Telga Groep te ontstane financiële nadeel te vergoeden, inclusief schade aan de goodwill van Telga Groep, waartoe door Telga Groep voorafgaande zekerheid kan worden verlangd.



## **29.6 Proefperiode**

Indien een proefperiode wordt overeengekomen, hebben partijen elk het recht gedurende deze periode de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere wederzijdse verplichtingen.

## **29.7 Overdracht**

Bij beëindiging van de Detacherings-overeenkomst dienen alle bescheiden en kopieën daarvan, handboeken, documenten en ander informatiemateriaal van welke aard ook, zowel direct als indirect verkregen van de andere partij, aan deze partij te worden teruggegeven, tenzij blijkt de facturering, de daarbij gestelde mededelingen en de betaling de eigendom er van zou zijn overgedragen.

## **30. Prijzen, bijkomende kosten, urenverantwoording en betaling.**

### **30.1 Prijs wijzigingen**

Ongeacht hetgeen in enig jaar omtrent prijzen is overeengekomen, heeft Telga Groep in ieder volgend kalenderjaar het recht eenmaal de overeengekomen prijs automatisch te verhogen met het percentage van de wijziging van het prijsindexcijfer (reeks werknemersgezinnen algemeen) per 1 januari van dat jaar, in vergelijking tot het prijsindexcijfer per 1 januari van het jaar voordien, zoals vastgesteld door het CBS.

Onverlet het recht tot verhoging ingevolge indexering, is Telga Groep gerechtigd de overeengekomen prijzen voor Detachering te verhogen met maximaal 10 %, indien de overeenkomst (inclusief verlengingen) een totale looptijd heeft gehad van meer dan een jaar. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum van wijziging, indien hij de prijswijziging niet wenst te accepteren.

### **30.2 Tijdverantwoording**

Opdrachtgever zal de door Telga Groep voor te leggen tijdverantwoordingsformulieren controleren en voor akkoord tekenen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt facturering plaats op basis van gewerkte dagen (waarbij een deel van een dag geldt als een gehele dag), waarbij een dag een werkdag is met 8 werkbare uren.

### **30.3 Werktijden**

De tussen partijen overeengekomen tarieven gelden, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, voor normale werktijden, van maandag t/m vrijdag gedurende maximaal 8 uur per dag, tussen 8.30 en 17.30 uur. Voor zover tussen partijen niet anders is overeengekomen, geldt voor werkzaamheden buiten deze normale werktijden, een opslagpercentage van 50% voor overuren op weekdays. Voor werkzaamheden op zon- en feestdagen bedraagt deze 100%. Opdrachtgever is niet gerechtigd te verlangen dat overwerk wordt verricht en geschiedt slechts in overleg met TELGA GROEP.

### **30.4 Betaling**

Tenzij anders wordt overeengekomen, zal Telga Groep maandelijks factureren en dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

### **30.5 Afwijking**

In afwijking van artikel 10 van het Algemeen Deel van deze Voorwaarden, doch onverlet hetgeen in dat artikel overigens is gesteld, zal Opdrachtgever na volledige betaling van al hetgeen zij ter zake de opdracht aan Telga Groep verschuldigd zal zijn, indien van toepassing eigenaar worden van de Programmatuur die door de deskundige is ontwikkeld, indien en voor zover nadrukkelijk is overeengekomen dat die Programmatuur specifiek en alleen voor Opdrachtgever is ontwikkeld. In dat geval zal Telga Groep er zorg voor dragen dat, zo nodig, wordt meegewerkt aan overdracht van deze rechten, voor zover bij Telga Groep of medewerkers van Telga Groep dergelijke rechten zijn ontstaan.

### **30.6 Locatie wijziging**

Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven inclusief reis- en verblijfkosten. Indien echter tijdens de looptijd van een Detacheringovereenkomst de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht, worden gewijzigd, is Telga Groep gerechtigd aanvullende voorwaarden en nieuwe uur- en dagtarieven vast te stellen, ter aanvulling van de overeenkomst.

### **30.7 Reiskosten**

Met de werkzaamheden van de deskundige, door Telga Groep aan Opdrachtgever te leveren, te vervaardigen en op te dragen rapporten, Programmatuur en overige materialen, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Reiskosten gemaakt ten behoeve van Opdrachtgever, anders dan de normale reiskosten naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling, worden door Telga Groep aanvullend in rekening gebracht.

### **30.8 Onderkruiperverbod**

Voor zover de deskundige niet gerechtigd zou zijn tot verrichting van werkzaamheden voor Opdrachtgever, vanwege het bestaan van een collectief arbeidsconflict bij Opdrachtgever (onderkruiperverbod), is zulks Telga Groep niet aan te rekenen en is Opdrachtgever onverkort gehouden tot volledige betaling van de overeengekomen werkzaamheden, alsof het verbod niet zou bestaan.

### **30.9 Informatie verstrekking**

Op eerste verzoek zal Opdrachtgever aan Telga Groep adequate informatie verschaffen over de lonen en andere relevante arbeidsvoorwaarden, geldend voor personeel van Opdrachtgever met een vergelijkbare functie of taak als de door Telga Groep aangestelde deskundige, zulks teneinde Telga Groep in staat te stellen te beoordelen dat de beloning van de deskundige door Telga Groep niet in strijd is met daaromtrent geldende wettelijke regels.

## **31. Werkzaamheden en aansprakelijkheden**

### **31.1 Aansprakelijkheid**

De deskundige zal de op te dragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uitvoeren. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, berust de verantwoordelijkheid voor de doelmatigheid, het doel, de tijdsplanning, de voortgang en het resultaat van de werkzaamheden van de deskundige bij Opdrachtgever en aanvaardt Telga Groep hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

### **31.2 Kennis niveau**

Indien naar de mening van Opdrachtgever de deskundige bepaalde ervaring of kennis mist om de door de Opdrachtgever beoogde werkzaamheden naar behoren te verrichten, zal in overleg worden bepaald welke maatregelen wenselijk zijn om de deskundige op het gewenste niveau te brengen, dan wel op welke andere wijzen de benodigde kwaliteiten beschikbaar kunnen komen.

### **31.3 Fiscale aansprakelijkheid**

Telga Groep vrijwaart opdrachtgever voor aansprakelijkheid van Opdrachtgever jegens de fiscus en bedrijfsvereniging voor afdracht van loonbelasting en sociale premies verband houdend met de deskundige en staat in voor behoorlijke inhouding, aangifte en afdracht van hieruit voortvloeiende bedragen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Telga Groep na afloop van een kwartaal een accountantsverklaring of 'bewijs van goed betalingsgedrag' overleggen, waaruit de voldoening aan deze verplichtingen blijkt.

### **31.4 Schade**

Onverlet het bepaalde in artikel 8 van het Algemeen Deel van deze voorwaarden, vrijwaart Opdrachtgever Telga Groep voor aansprakelijkheid voor schade, verband houdend met de detacheringopdracht, geleden door derden. Telga Groep is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade, vertraging of andere gevolgen van storing aan, gebreken in of uitval van Apparatuur, software en andere hulpmiddelen die bij Opdrachtgever in gebruik zijn en waarmee de deskundige dient te werken of anderszins te maken krijgt, noch voor schade hieraan veroorzaakt door de deskundige, mede samenhangend met onvoldoende onderhoud, instabiliteit van systemen, de (wijze van) aansluiting op lichtnet en/of andere apparaten of omstandigheden waarmee de deskundige niet bekend was of behoorde te zijn.

### **31.5 Garantie voorwaarden**

De garantievoorwaarden als vermeld in deze Algemene Voorwaarden, zijn in geval van detachering door Telga Groep niet van toepassing.

### **31.6 Informatie voorziening**

Opdrachtgever stelt de deskundige in staat zijn werkzaamheden naar behoren te verrichten, door het tijdig ter beschikking stellen van adequate werkruimte,

Apparatuur en andere hulpmaterialen, testmogelijkheden, gegevens, handleidingen, specificaties en instructies (voor zover niet is overeengekomen dat Telga Groep hiervoor zorg zal dragen), die bovendien voldoen aan daartoe van overheidswege te stellen en door Telga Groep in redelijkheid te stellen eisen van kwaliteit en veiligheid. Opdrachtgever voorziet ook overigens in behoorlijke arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever zal aan de deskundige tenminste alle faciliteiten beschikbaar stellen, die ook aan werknemers van Opdrachtgever ter beschikking staan.

### **31.7 Huisregels**

De bij Opdrachtgever geldende huisregels zullen door de deskundige zoveel mogelijk in acht worden genomen, mits deze tijdig aan Telga Groep en de betreffende deskundige kenbaar zijn gemaakt.

### **32. Schadeloosstelling bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst met de deskundige.**

Indien de Opdrachtgever met de deskundige binnen 12 maanden na beëindiging van de werkzaamheden van de deskundige bij Opdrachtgever rechtstreeks of via een moeder- en /of zuster- en/of dochteronderneming een arbeidsverhouding aangaat, ongeacht of de deskundige direct voorafgaand aan zijn (beoogde) indiensttreding bij Opdrachtgever nu wel of niet een dienstverband met Telga Groep heeft, zal Opdrachtgever uit hoofde van een schadevergoeding een maal het bruto jaarsalaris incl. vakantiegeld van betreffende deskundige aan Telga Groep vergoeden. Voornoemde som is zonder tussenkomst van een rechter onmiddellijk opeisbaar.