

Algemene Voorwaarden Nedcall

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Nedcall en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules:

- Module A: Algemeen
- Module B : Telecommunicatie- en Internetdiensten
- Module C: Hardware, installatie en onderhoud

Begripsomschrijvingen

- **Nedcall:** De ondernemingen Nedcall, gevestigd te Haarlem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34320366.
- **Opdrachtgever:** De (rechts)persoon met wie Nedcall een Overeenkomst heeft gesloten of met wie Nedcall in bespreking of onderhandeling is over het sluiten van een Overeenkomst.
- **Partijen:** Nedcall of Opdrachtgever afzonderlijk (Partij) dan wel gezamenlijk (Partijen).
- **Aanbieding:** Iedere vorm van aanbod gedaan door of namens Nedcall, waaronder begrepen maar niet beperkt tot offertes, prijsopgaven, voorstellen voor Hardware en/of Diensten.
- **Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Nedcall voor de levering van Hardware en/of Diensten.
- **Hardware:** Alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Nedcall en Opdrachtgever.
- **Diensten:** Alle door of namens Nedcall te verlenen Telecommunicatie- en Internetdiensten, die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Nedcall en Opdrachtgever.
- **Aanvullende Voorwaarden:** Voorwaarden die gelden voor de levering van specifieke Hardware en/of Diensten en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.
- **Online beheerportal:** Website met unieke inloggegevens per Opdrachtgever voor het inzage en beheer van de afgenomen Diensten.
- **Verbruikskosten:** Kosten al naar gelang het verbruik, zoals gesprekskosten en datagebruik, die niet vallen onder de vaste kosten van een Dienst.
- **Fair Use Policy:** Een vastgestelde limiet voor het verbruik, zoals gesprekskosten en datagebruik. Deze zijn omschreven in de Aanvullende Voorwaarden van de betreffende Dienst.
- **Telefoonnummers:** Extern toegangsnummer beheerd door de Autoriteit Consument & Markt en uitgegeven door Nedcall of Partner.
- **SIM-kaart:** Chipkaart waarmee gebruik kan worden gemaakt van mobiele Diensten.

Module A: Algemeen

A.1 Algemene bepalingen

- A.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanbiedingen en Overeenkomsten tussen Nedcall en Opdrachtgever.
- A.1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Nedcall en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- A.1.3 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst;
 2. Eventuele Aanvullende Voorwaarden opgenomen in de Overeenkomst;
 3. Algemene Voorwaarden Nedcall.
- A.1.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Nedcall van documenten van Opdrachtgever en/of derden waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- A.1.5 De Overeenkomst en wijzigingen daarin komen tot stand op het moment dat Nedcall de aanvraag van Opdrachtgever schriftelijk of per email heeft geaccepteerd, alsmede op het moment dat Nedcall aanvangt met de uitvoering van de Overeenkomst door het leveren van het Product en/of de Dienst.
- A.1.6 Nedcall is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen ook van toepassing zijn op de Overeenkomst. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden kunnen worden bekendgemaakt via de factuur en/of via de website van Nedcall. Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in werking, tenzij door Nedcall een andere termijn wordt aangegeven.

A.2 Dienstverlening

- A.2.1 Alle diensten van Nedcall worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Nedcall uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- A.2.2 Door Nedcall opgegeven termijnen hebben alleen een indicatieve functie en gelden nooit als fatale termijn.
- A.2.3 Opdrachtgever verplicht zich Nedcall in staat te stellen aan haar verplichtingen te voldoen, hieronder wordt mede begrepen het verschaffen van correcte en afdoende informatie om de diensten en/of hardware te kunnen leveren. Indien Opdrachtgever niet voldoet aan deze verplichting is ze aansprakelijk voor de schade die daardoor voor Nedcall ontstaat.

A.3 Prijs en betaling

- A.3.1 Alle prijzen en tarieven zijn in Euro, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Reizen, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten zijn niet inbegrepen en kunnen door Nedcall apart in rekening worden gebracht.
- A.3.2 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum door Opdrachtgever te zijn voldaan.
- A.3.3 Opdrachtgever zal Nedcall ten behoeve van de betaling van de door hem verschuldigde bedragen een machtiging tot automatische incasso verstrekken.
- A.3.4 In het geval Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze binnen 10 werkdagen na factuurdatum schriftelijk aan Nedcall mee te delen.
- A.3.5 Klachten of bezwaren tegen een factuur doen niet af aan de verplichtingen van Opdrachtgever en geven Opdrachtgever geen recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten.
- A.3.6 In het geval van te late betaling, of bij het uitblijven van betaling via de automatische incasso is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever over het te laat betaalde bedrag 1% rente per maand, dan wel de wettelijke rente indien deze hoger is, verschuldigd. Daarnaast is Opdrachtgever in dat geval een bedrag van € 15,00 aan administratiekosten aan Nedcall verschuldigd.
- A.3.7 De Kosten, inclusief gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die Nedcall moet maken om haar vordering op Opdrachtgever te innen komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- A.3.8 Het recht van Opdrachtgever op verrekening en opschorting is uitgesloten.

A.4 Aansprakelijkheid

- A.4.1 Nedcall is slechts aansprakelijk voor directe schade geleden door Opdrachtgever die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van Nedcall en haar medewerkers. Voorts is iedere aansprakelijkheid van Nedcall beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeraar wordt uitgekeerd.

- A.4.2 Aansprakelijkheid van Nedcall voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.
- A.4.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Nedcall meldt.

A.5 Verwerking van persoonsgegevens

- A.5.1 Indien Nedcall in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Nedcall en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Nedcall uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.
- A.5.2 Nedcall verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Nedcall als verwerker.
- A.5.3 Opdrachtgever zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat geleet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- A.5.4 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de AVG alle verplichtingen van de AVG zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart Nedcall voor alle aanspraken van derden die jegens Nedcall mochten worden ingesteld op grond van de AVG.
- A.5.5 Het recht van Opdrachtgever om de verwerking van de persoonsgegevens door Nedcall door middel van een audit te laten beoordelen is beperkt tot éénmaal per jaar. Opdrachtgever is bovendien alleen gerechtigd een audit bij Nedcall te laten verrichten indien de resultaten van eerdere audits de bezwaren van Opdrachtgever in redelijkheid niet kunnen wegnemen. De kosten van de door Opdrachtgever te (laten) verrichten van audits komen voor rekening van Opdrachtgever.

A.6 Ontbinding van de Overeenkomst

- A.6.1 Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, is Nedcall gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien Opdrachtgever:
1. Surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
 2. In staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend;
 3. Opdrachtgever de rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder toestemming van Nedcall, geheel of gedeeltelijk aan een derde overdraagt;
 4. Opdrachtgever in verzuim is.
- A.6.2 Nedcall behoudt zich hierbij het recht voor om alle schade, waaronder gederfde inkomsten en kosten volledig op Opdrachtgever te verhalen.

A.7 Overmacht

- A.7.1 Nedcall is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- A.7.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Nedcall bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Nedcall heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.

A.8 Geschillenregeling

- A.8.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- A.8.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.

Module B: Telecommunicatie- en Internetdiensten

Deze module is van toepassing op de door Nedcall te leveren Telecommunicatie- en Internetdiensten aan haar Opdrachtgevers.

B.1 Aanvang en duur Overeenkomst

- B.1.1 De Overeenkomst gaat in op het moment dat de dienst wordt opgeleverd. Indien in de Overeenkomst geen contractduur is overeengekomen, dan geldt een minimale contractduur van de Dienst van 24 maanden.
- B.1.2 Na de initieel overeengekomen contractduur in de Overeenkomst kan door Opdrachtgever telkens schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- B.1.3 Indien Opdrachtgever een Dienst vóór het verstrijken van de contractduur opzegt is Nedcall gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd.

B.2 Dienstverlening en beschikbaarheid

- B.2.1 Nedcall biedt geen garanties over de precieze beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- B.2.2 Nedcall zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Nedcall. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Nedcall zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

B.3 Verbruik en kosten

- B.3.1 Belminuten, datakosten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- B.3.2 Indien door Nedcall geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten of dataverbruik dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy' aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten. Nedcall behoudt zich het recht voor aanvullende kosten in rekening te brengen of het door Opdrachtgever verschuldigde tarief te verhogen indien het gebruik van Opdrachtgever het gemiddelde verbruik aanzienlijk overtreft.
- B.3.3 Nedcall heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan Nedcall zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.

B.4 Telefoonnummers

- B.4.1 Indien ten behoeve van de Dienst één of meer telefoonnummers vereist is kent Nedcall aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Dienst deze toe. Nedcall is gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen indien naar redelijk oordeel van Nedcall een nummerwijziging noodzakelijk is, zonder dat Opdrachtgever daaraan het recht kan onttelen de Overeenkomst op te zeggen.
- B.4.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot het meenemen van zijn telefoonnummer(s) naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten indien Opdrachtgever al zijn verplichtingen jegens Nedcall is nagekomen en Opdrachtgever zijn wens tot nummerbehoud schriftelijk en tijdig bij de beëindiging van de Overeenkomst aan Nedcall heeft kenbaar gemaakt.
- B.4.3 Indien Opdrachtgever reeds één of meer telefoonnummers in gebruik heeft kan hij bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot behoud van het in zijn gebruik zijnde nummer indienen. Nedcall zal het verzoek tot nummerbehoud inwilligen, indien en zodra de huidige aanbieder van telecommunicatiediensten daaraan zijn medewerking verleent en Nedcall ook in redelijkheid feitelijk in staat is om aan het verzoek van Opdrachtgever te voldoen.
- B.4.4 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van de diensten bij de huidige aanbieder van telecommunicatiediensten na de portering van één of meer telefoonnummers naar Nedcall.

B.5 Simkaart

- B.5.1 Indien ten behoeve van de Dienst een Simkaart vereist is stelt Nedcall aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Dienst per aansluiting deze ter beschikking. Nedcall blijft te allen tijde eigenaar van de Simkaart. Nedcall heeft het recht de Simkaart te vervangen, zonder dat zulks aan Opdrachtgever de mogelijkheid geeft de Overeenkomst op te zeggen.

- B.5.2 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de Simkaart. Opdrachtgever zal de Simkaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadigingen en/of diefstal. Indien Nedcall voor het gebruik van de Simkaart instructies en/of aanwijzingen verstrekt en/of publiceert op haar website dient Opdrachtgever deze op te volgen.
- B.5.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Simkaart en/of de functionaliteit daarvan, te vermenigvuldigen en/of de (technische) werking daarvan aan te passen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de Simkaart zodanig te gebruiken dat daaraan door Opdrachtgever en/of derden financieel voordeel en/of een besparing kan worden behaald.
- B.5.4 In geval van verlies of diefstal van de Simkaart zal Opdrachtgever dit onverwijld schriftelijk of elektronisch melden aan Nedcall. Nedcall zal na de melding het nodige ondernemen om de toegang tot de Dienst en/of Aanvullende dienst te blokkeren. Opdrachtgever blijft de daaraan verbonden kosten aan Nedcall verschuldigd tot het moment waarop de blokkering van de toegang tot de Dienst en/of Aanvullende dienst heeft. Tijdens de duur van de blokkering is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de vaste periodiek verschuldigde kosten. Een blokkering van de toegang tot de dienst kan op verzoek van Opdrachtgever worden opgeheven tegen betaling van de daarvoor door Nedcall in rekening gebrachte deblokkeringskosten.

B.6 Online beheerportal

- B.6.1 Nedcall kan Opdrachtgever inlogcodes verstrekken voor toegang tot de Diensten via een Online beheerportal waarmee wijzigingen van de Diensten kunnen worden doorgevoerd. De verantwoordelijkheid voor de wijzigingen berust volledig bij Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Nedcall voor schade die direct dan wel indirect het gevolg is van het (oneigenlijk) gebruik van deze gelegenheid en/of service is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij aan de zijde van Nedcall sprake is van opzet of grove schuld.
- B.6.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat de gebruiker van de inlogcodes bevoegd is om Opdrachtgever ter zake te vertegenwoordigen.

B.7 Internetverbinding

- B.7.1 Nedcall zal bij het leveren van een Internetverbinding aan Opdrachtgever één of meer IP-adressen inzetten. Opdrachtgever staat ervoor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
- B.7.2 Opdrachtgever zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- B.7.3 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Nedcall gerechtigd maatregelen te treffen en bevoegd de internetverbinding van Opdrachtgever te blokkeren.
- B.7.4 Nedcall is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel B.7.2 aan Opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Nedcall te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Nedcall jegens Opdrachtgever. Nedcall is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

B.8 Buiten gebruikstelling

- B.8.1 Nedcall is gerechtigd de Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Opdrachtgever één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. Opdrachtgever blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- B.8.2 Nedcall zal slechts op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever de dienstverlening hervatten. Nedcall kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor her-aansluitkosten in rekening brengen.
- B.8.3 Indien Opdrachtgever in gebreke mocht blijven met het nakomen van zijn verplichtingen heeft Nedcall het recht om, naast het vorderen van een schadevergoeding, de Overeenkomst te ontbinden.
- B.8.4 In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, als bedoeld onder B.8.3, is een som ter grootte van alle resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd, terstond opeisbaar, alles zonder enige sommatie of ingebrekestelling.
- B.8.5 Nedcall is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade of kosten.

Module C: Hardware, installatie en onderhoud

Deze module is van toepassing op de door Nedcall te leveren Hardware aan haar haar Opdrachtgevers.

C.1 Levering en eigendom

- C.1.1 Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door Opdrachtgever.
- C.1.2 Opdrachtgever is gehouden de Hardware bij de levering te controleren op gebreken.
- C.1.3 Het risico van tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering.
- C.1.3 De eigendom van de Hardware gaat eerst over van Nedcall (of haar leveranciers) naar Opdrachtgever op het moment dat alle vorderingen van Nedcall op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- C.1.4 In het geval van het tijdelijk beschikbaar stellen, dan wel verhuren van Hardware door Nedcall, blijft Nedcall te allen tijde het eigendomsrecht van de Hardware behouden.
- C.1.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de in lid C.1.3 en C.1.4 bedoelde Hardware tot het moment dat eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden te bezwaren met enig beperkt recht.

C.2 Garantie

- C.2.1 Iedere garantie van Nedcall is beperkt tot 1 jaar na levering en uitsluitend van toepassing bij gebruik door Opdrachtgever conform instructies en specificaties van Nedcall.
- C.2.2 Indien de fabrikant van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Nedcall afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Nedcall verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
- C.2.3 De garantie op Hardware komt te vervallen indien sprake is van onderhoud door anderen dan Nedcall, ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door Opdrachtgever.
- C.2.4 Nedcall is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

C.3 Retourneren

- C.3.1 Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan Nedcall retourneren.
- C.3.2 Eventuele kosten verbonden aan het retourneren van Hardware in het kader van de garantieregeling, komen voor rekening van Opdrachtgever.

C.3 Installatiewerkzaamheden

- C.3.1 De kosten voor de installatiewerkzaamheden zoals vermeld in de Aanbieding zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie en zijn opgenomen als stelpost. Deze zullen worden berekend op basis van nacalculatie.
- C.3.2 Bekabelingswerkzaamheden, het aanleggen van 230V aansluitingen, kabelgoten en buizen zijn niet opgenomen in de aanbieding, tenzij anders is overeengekomen.
- C.3.3 Aanpassingen van het bestaande datanetwerk van Opdrachtgever zijn niet opgenomen in de aanbieding, tenzij anders is overeengekomen.
- C.3.4 De kosten voor de installatiewerkzaamheden zijn gebaseerd op installatie tijdens kantooruren (maandag tot vrijdag van 8:00-17:00). Indien buiten deze tijden werkzaamheden verricht dient te worden, dan zal hiervoor een opslag gelden van 50% en op zon- en feestdagen een opslag van 100%.
- C.3.5 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat een medewerker van Opdrachtgever aanwezig is op het moment waarop de installatiewerkzaamheden zijn gepland. Indien Opdrachtgever niet aan deze verplichting voldoet kan Nedcall de daaruit voortvloeiende kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.

C.4 Onderhoud en ondersteuning

- C.4.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe Diensten en/of Hardware conform de offerte en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van de Diensten en/of Hardware.