

## **1. Algemeen**

- 1.1. In deze voorwaarden wordt Professional Telecom Support B.V. , gevestigd te Hilversum, aangeduid als Ptsupport en haar contractspartner als afnemer.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en overeenkomsten met Ptsupport.
- 1.3. Naast deze algemene voorwaarden kan Ptsupport aanvullende voorwaarden hanteren die specifiek van toepassing zijn op de soort transactie c.q. aard van de werkzaamheden. De aanvullende voorwaarden maken deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 1.4. Een afnemer, die volgens deze algemene voorwaarden Ptsupport heeft gecontracteerd, wordt geacht eventueel daarna door hem mondeling, schriftelijk, telegrafisch of per telex op te geven orders of aan te gane overeenkomsten stilzwijgend met toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden akkoord te zijn gegaan.

## **2. Offertes + adviezen**

- 2.1. Offertes en adviezen zijn vrijblijvend, tenzij anders in de offerte of bij het advies is vermeld.
- 2.2. De prijscouranten en prijsvermeldingen van Ptsupport zijn geen offerte.

## **3. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 3.1. Overeenkomsten komen eerst tot stand nadat een bestelling van Ptsupport op haalbaarheid is beoordeeld. Ptsupport heeft het recht om zonder opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling, in welk geval de afnemer dienovereenkomstig wordt ingelicht.

## **4. Afbeeldingen**

- 4.1. Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, enz. opgenomen in prijscouranten en folders, gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn.
- 4.2. Alle door of in opdracht van Ptsupport gemaakte ontwerpen, afbeeldingen, enz. als bedoeld in lid 1 blijven eigendom van Ptsupport en mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd of op andere wijze vermenigvuldigd, noch aan derden worden getoond of op enigerlei wijze worden gebruikt.
- 4.3. De afnemer is gehouden deze gegevens op eerste verzoek aan Ptsupport te retourneren op straffe van een boete ten behoeve van Ptsupport van EUR 600,- per dag, voor iedere dag dat de aannemer hiermee in gebreke is.

## **5. Prijzen**

- 5.1. De zaken van Ptsupport worden geleverd tegen de prijzen die gelden op de datum van verzending vanaf het magazijn van Ptsupport. De diensten van Ptsupport worden verricht tegen de prijs die Ptsupport na het verlenen van de diensten op de door haar gebruikelijke wijze calculeert.
- 5.2. Voor orders beneden een bepaalde nettowaarde kan een bedrag voor verzend- en administratiekosten in rekening worden gebracht. De kosten voor verzending per expresse komen alleen voor rekening van de afnemer wanneer deze om een zodanige verzendwijze heeft gevraagd.
- 5.3. Alle prijzen zijn inclusief 19% BTW.

## **6. Verzending/aflevering**

- 6.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bepaalt Ptsupport de wijze van verzending. In geval Ptsupport de wijze van verzending heeft gekozen, reizen de zaken voor risico van Ptsupport. De afnemer draagt het risico van de zaken van het ogenblik af waarop de zaken aan het opgegeven adres ter ontvangst worden aangeboden.

## **7. Leveringstermijnen**

- 7.1. De leveringstermijn gaat in, wanneer over alle technische details overeenstemming is bereikt en nadat alle voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens en tekeningen in het bezit zijn van Ptsupport.
- 7.2. Opgegeven leveringstermijnen worden geacht bij benadering te zijn opgegeven.

**7.3.** De overeengekomen leveringstermijnen hebben niet tot strekking dat Ptsupport na het verstrijken hiervan van rechtswege in verzuim is, doch hiertoe is steeds een nadere schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij Ptsupport een termijn van minimaal 14 dagen zal worden gegund om haar verplichtingen na te komen.

**7.4.** Overschrijding van een leveringstermijn geeft de afnemer nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding, op ontbinding van de overeenkomst of enige andere actie jegens Ptsupport. Dit is slechts anders in geval van opzet of grove schuld van Ptsupport of haar leidinggevend personeel of indien de leveringstermijn met meer dan drie maanden wordt overschreden. Als dan heeft de afnemer het recht de overeenkomst te ontbinden, echter zonder aanspraak te kunnen maken op enige schadevergoeding.

## **8. Betaling**

**8.1.** Betaling dient, indien niet anders schriftelijk is overeengekomen, contant te geschieden bij de feitelijke aflevering van de zaken of na het verrichten van de overeengekomen diensten.

**8.2.** Door de afnemer gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de afnemer dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

**8.3.** Indien de afnemer de factuur niet contant op de vervaldag heeft voldaan, is er zonder voorafgaande ingebrekestelling rente aan Ptsupport verschuldigd van 1,5% over het openstaande bedrag per maand, waarbij een ingegane maand voor een gehele wordt gerekend.

**8.4.** Indien de afnemer het door hem verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn heeft betaald en Ptsupport tot incasso van de vordering langs gerechtelijke of andere weg is overgegaan, is de afnemer gehouden aan Ptsupport te betalen een vergoeding wegens de daaraan verbonden kosten overeenkomstig het incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten, doch met een minimum van EUR. 125-- per factuur.

**8.5.** Niet tijdige betaling geeft Ptsupport het recht harerzijds haar prestatie ingevolge de onderhavige en/of andere overeenkomsten met de afnemer op te schorten, dan wel te ontbinden, zonder dat de afnemer recht heeft op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst en onverminderd het recht van een eventueel verlies, winstderving en verdere gevolgschade.

**8.6.** Ptsupport is te allen tijde gerechtigd te vorderen dat de afnemer voldoende zekerheid stelt voor de betaling van de door Ptsupport te verrichten prestaties, een en ander op een door Ptsupport aan te geven wijze.

**8.7.** Het is de afnemer niet toegestaan verrekening toe te passen.

**8.8.** In de behandeling genomen reclames en/of garantieaanspraken geven geen recht tot betalingsuitstel of gedeeltelijke betaling.

**8.9.** Ptsupport staat tot geen van haar afnemers in een rekening-courant verhouding.

## **9. Eigendomsvoorbehoud en pandrecht**

**9.1.** De eigendom van de geleverde zaken wordt door Ptsupport uitdrukkelijk voorbehouden totdat volledige betaling, daarbij inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming, heeft plaatsgevonden.

**9.4.** Ptsupport verschafft overeenkomstig het gestelde onder 1 aan de afnemer het eigendom van de genoemde zaken op het moment dat de afnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan, doch onder voorbehoud van pandrecht van Ptsupport ten behoeve van andere aanspraken die Ptsupport op de afnemer heeft. De afnemer zal op eerste verzoek van Ptsupport zijn medewerking verlenen aan handelingen die in dat kader vereist zijn, op straffe van een dwangsom van EUR. 500,- voor ieder dag dat de afnemer hiermee nalatig blijft.

**9.5.** Zaken of onderdelen daarvan, die ingevolge een reparatieopdracht of garantie worden vervangen, worden of blijven daardoor eigendom van Ptsupport tot volledige voldoening van al hetgeen Ptsupport van de afnemer te vorderen heeft, heeft plaatsgevonden.

## **10. Reclames**

**10.1.** Reclames in het algemeen en klachten over facturen dienen binnen acht dagen na ontvangst van de zaken c.q. facturen, dan wel binnen acht dagen nadat een eventueel gebrek aan de zaken ontdekt is c.q. ontdekt had moeten worden, schriftelijk en met een behoorlijke omschrijving van de klacht aan Ptsupport kenbaar gemaakt te worden. Na het verstrijken van deze termijn wordt Ptsupport geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen en wordt aangenomen dat de afnemer de zaken c.q. facturen als juist erkent.

**10.2.** Reclames geven aan de afnemer nimmer het recht zijn betalingen op te schorten.

**10.3.** Indien een reclame door Ptsupport gegrond wordt bevonden, heeft Ptsupport het recht te harer keuze: A: de factuur te herzien en het factuurbedrag dienovereenkomstig te wijzigen; B: het geleverde te vervangen door een zaak met dezelfde specificaties of te repareren waarbij de vervangen zaken of onderdelen aan Ptsupport worden afgegeven; C: het geleverde terug te nemen en de overeenkomst te ontbinden, onder restitutie van het door de afnemer betaalde factuurbedrag zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

**10.4.** De afnemer dient in een voorkomend geval Ptsupport onverwijld gelegenheid te bieden eventuele gebreken te herstellen.

**10.5.** Eventuele terugzending van zaken aan of van de afnemer geschiedt voor rekening en risico van de afnemer. Ptsupport aanvaardt teruggezonden zaken slechts indien en voorzover zij met deze terugzending tevoren schriftelijk instemt, en alsdan slechts wanneer deze zaken aan het door Ptsupport op te geven adres worden afgeleverd in de originele verpakking en in de staat waarin Ptsupport deze zaken aan de afnemer afleverde.

## **11. Garantie**

**11.1.** Ptsupport staat in voor de kwaliteit van de door haar naar beste weten en kunnen verleende diensten en voor de deugdelijkheid en de goede kwaliteit van de door haar geleverde zaken, met dien verstande dat de garantie niet verder gaat dan in de hierna volgende bepalingen vermeld.

**11.2.** Op geleverde zaken wordt twaalf maanden garantie verleend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**11.3.** Indien de afnemer aan Ptsupport een opdracht heeft gegeven tot reparatie en de afgegeven zaak niet binnen drie maanden na de afgifte datum, tegen betaling van het wegens onderzoek of reparatie verschuldigde bedrag, heeft afgehaald, wordt deze geacht afstand te hebben gedaan van de ter reparatie ingeleverde zaak ten behoeve van Ptsupport. De afnemer zal alsdan Ptsupport vrijwaren voor alle aanspraken van derden met betrekking tot deze zaak.

**11.4.** Door de afnemer binnen de garantietermijn aangetoonde en aan Ptsupport verwijtbare fouten, gebreken of onvolkomenheden - voorzover vallende onder de in dit artikel bedoelde garantie - worden voor rekening van Ptsupport zo spoedig mogelijk hersteld, vervangen, hetzij teruggenomen tegen creditering.

**11.5.** De afnemer dient de voor vervanging of reparatie in aanmerking komende zaken voor eigen rekening en risico af te leveren op het door Ptsupport op te geven adres.

**11.6.** Voor zaken met een door andere dan Ptsupport bijgevoegd garantiebewijs geldt, voorzover afwijkend van het in deze voorwaarden gestelde, het in deze voorwaarden gestelde.

### **11.7. Tevredenheidsgarantie**

A: De afnemer kan binnen zeven werkdagen na aflevering van het product zonder opgaaf van redenen zijn herroepingsrecht uitoefenen. Van dit herroepingsrecht zijn uitgezonderd software of andere vergelijkbare producten waarvan de verzegeling (seal) verbroken is of software waarvoor een bindende productregistratie is uitgevoerd. Alleen wanneer het product en de verpakking in originele, complete, onbeschadigde en ongebruikte staat verkeren kan er na overleg met Ptsupport aanspraak gemaakt worden op de tevredenheidsgarantie. Alle meegezonden documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen te worden gevoegd bij de retourzending. Ptsupport heeft het recht om restockingskosten te berekenen indien het product niet meer geseald is en/of gebruikt is. Ptsupport heeft ten alle tijde het recht om €15,- administratiekosten in rekening te brengen.

B: Ptsupport retourneert geen verzend- en/of rembourskosten.

C: Retourzendingen dienen vooraf, schriftelijk, per fax of per e-mail bij Ptsupport te worden aangemeld

D: Ptsupport is nimmer aansprakelijk voor enige schade -diefstal of verlies daaronder begrepen- die bij terugzending aan de verpakking of het product ontstaat.

E: De kosten voor het terugzenden van het product zijn voor rekening van de afnemer.

F: Indien Ptsupport op verzoek van de klant een bepaald product besteld en leverd is het niet mogelijk om deze te retourneren. Ptsupport zal dit aan de afnemer kenbaar maken indien deze situatie van toepassing is.

### **11.8. De afnemer kan geen beroep doen op de garantie bepalingen:**

A: indien de afnemer de zaken heeft verwaarloosd

B: indien de afnemer wijzigingen aan de zaken heeft aangebracht c.q. heeft laten aanbrengen waaronder ook vallen reparaties die niet door of namens Ptsupport zijn verricht.

C: bij onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik, verkeerde aansluiting, verkeerde netspanning, blikseminslag, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende oorzaken of onheilen.

D: indien het apparaat niet op de gebruikelijke dan wel in de gebruiksaanwijzing omschreven wijze is onderhouden.

E: indien het apparaat wordt gebruikt met ongeschikte of verkeerde accessoires.

F: indien de afnemer de zaken op andere wijze onachtzaam heeft behandeld.

## **12. Handelsmerk**

**12.1.** De fabrieks- of handelsmerken dan wel de type- of identificatienummers of tekens, die op de door Ptsupport afgeleverde zaken zijn aangebracht, mogen niet verwijderd, beschadigd of gewijzigd worden.

## 13. Aansprakelijkheidsbeperking

**13.1.** Ptsupport, noch derden die zij betreft ten behoeve van de totstandkoming of de uitvoering van enige overeenkomst, zijn aansprakelijk voor enige schade, voortvloeiende uit en verband houdende met de overeenkomst, welke afnemer of enig door deze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derde mocht lijden, direct of indirect, ongeacht wat daarvan de oorzaak is.

**13.2.** Onverminderd het vorenstaande is Ptsupport in ieder geval nimmer aansprakelijk:

A: wegens niet, of niet tijdige levering;

B: voor gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes e.d.

C: in geval van niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht), zoals bedoeld in artikel 15;

D: indien de afnemer zelf of een derde het geleverde repareert, daaraan veranderingen aanbrengt, dit gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt of bestemd is, het geleverde overbelast en anderszins onvakkundig gebruikt;

E: voor de eigendommen van derden welke zich terzake van reparatie, opslag of om welke redenen dan ook in Ptsupports bedrijfsruimte bevinden;

F: voor bedrijfs-en/of gevolgschade, door welke oorzaak dan ook ontstaan; G: voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen

G: voor eventuele financiële schade die veroorzaakt wordt door tussentijdse prijswijzigingen en/of nalatigheid van mobiele operators of adsl aanbieders. Dit geldt tevens voor lopende nummerporteringen, offertes en aanvragen die ptsupport in opdracht van de klant in behandeling heeft.

**13.3.** Indien Ptsupport in enig geval, ondanks bovenstaande, voor enige schade aansprakelijk is, aanvaardt Ptsupport slechts aansprakelijkheid voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt, tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

**13.4.** Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat, is Ptsupport nimmer aansprakelijk voor meer dan het factuurbedrag voor de betreffende overeenkomst.

**13.5.** De afnemer zal Ptsupport vrijwaren voor alle aanspraken van derden jegens Ptsupport.

**13.6.** De in deze voorwaarden opgenomen uitsluitingen c.q. beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ptsupport of haar leidinggevende ondergeschikten.

**13.7.** Voor door Ptsupport gegeven adviezen die uiteindelijk niet blijken te functioneren.

## 14. Niet-toerekenbare tekortkomingen

**14.1.** Indien na totstandkoming van de overeenkomst deze door Ptsupport niet kan worden nagekomen ten gevolge van omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren dan wel aan Ptsupport niet bekend konden zijn, geldt zulks ten aanzien van de afnemer voor Ptsupport als een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht).

**14.2.** Onder omstandigheden als bedoeld onder 1 vallen in ieder geval staking, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, uitvoerverbod, oproer, oorlog, mobilisatie transportmogelijkheden, invoerbelemmeringen, nalatigheid van leveranciers en/of fabrikanten van Ptsupport alsmede hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen, uitsluitingen of andere arbeidsstoornissen en gebeurtenissen welke door Ptsupport redelijkerwijs niet te verzekeren zijn.

**14.3.** Ptsupport heeft in geval van overmacht het recht haar verplichtingen op te schorten. Ptsupport is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Ptsupport gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen. Ptsupport behoudt het recht op betaling van het reeds verrichte werk en de gemaakte kosten.

**14.4.** Ptsupport heeft geen bevoegdheid tot opschorten indien nakoming blijvend onmogelijk is of de tijdelijke onmogelijkheid langer dan zes maanden voortduurt. In deze gevallen kan de overeenkomst door de meest gerede partij worden ontbonden, zonder dat de afnemer echter recht heeft op vergoeding van enige schade.

## 15. Ontbinding

**15.1.** Indien de afnemer zijn verplichtingen jegens Ptsupport niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, alsmede indien zijn faillissement is/wordt aangevraagd, hij in staat van faillissement wordt verklaard, hij surseance van betaling aanvraagt, dan wel aan zijn crediteuren of een deel van hen een regeling of een akkoord aanbiedt, voorts bij beslaglegging op zijn activa of een deel daarvan, dan wel hij tot verkoop of liquidatie, alsmede in geval van overlijden, onder curatelestelling of indien hij op andere wijze het beheer dan wel de leiding over zijn bedrijf, zaken of

een deel daarvan verliest, is afnemer van rechtswege in verzuim en is elke vordering, die Ptsupport te zijnen laste heeft of verkrijgt, dadelijk en en ineens opeisbaar zonder dat daartoe enige ingebrekestelling is vereist.

**15.2.** In gevallen onder 1 genoemd, heeft Ptsupport het recht, zonder enige ingebrekestelling, harerzijds de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

**15.3.** Ptsupport is te allen tijde bevoegd alsdan schadevergoeding van de afnemer te vorderen, alsmede de geleverde zaken terug te nemen.

**15.4.** In geval de afnemer de overeenkomst wenst te ontbinden, zal hij te allen tijde eerst Ptsupport schriftelijk in verzuim stellen en deze een redelijke termijn gunnen om alsnog haar verplichtingen na te komen, dan wel tekortkomingen te herstellen, welke tekortkomingen afnemer nauwkeurig schriftelijk dient te omschrijven.

**15.5.** De afnemer heeft geen recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of zijn verplichtingen op te schorten, indien hij zelf reeds in verzuim was met nakoming van zijn verplichtingen.

**15.6.** In geval van gedeeltelijke ontbinding kan de afnemer geen aanspraak maken op ongedaanmaking van reeds door Ptsupport verrichte prestaties, en heeft Ptsupport onverkort recht op betaling voor de reeds door haar verrichte prestaties.

## **16. Consumentenkoop**

**16.1.** In geval van consumentenkoop gelden de volgende bepalingen c.q. zinsdelen niet: art.4 lid 1 (voorzover het de bevoegdheid van de afnemer tot ontbinding uitsluit); art.7 lid 4 (idem); art. 9 lid 5 (idem); art.9 leden 7 en 8; art.14 lid 2 sub g; art.16 lid 2 (voorzover het de bevoegdheid van Ptsupport tot ontbinding betreft); art.18 lid 2 (wordt aangevuld met: De afnemer heeft het recht om binnen een maand nadat Ptsupport zich schriftelijk op het bepaalde in lid 2 heeft beroepen te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.).

## **17. Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

**17.1.** Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

**17.2.** De bevoegde rechter binnen het Arrondissement Amsterdam neemt kennis van alle geschillen welke mochten ontstaan tussen Ptsupport en afnemer, tenzij Ptsupport er de voorkeur aan geeft het geschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de afnemer te onderwerpen, en met uitzondering van die geschillen die behoren tot de competentie van de kantonrechter.