



# Algemene Voorwaarden



## INHOUD

ARTIKEL 1	<b>BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</b>	<b>3</b>
ARTIKEL 2	<b>ALGEMEEN</b>	<b>4</b>
ARTIKEL 3	<b>TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST</b>	<b>4</b>
ARTIKEL 4	<b>DE DIENST EN AANSPRAKELIJKHEID</b>	<b>4</b>
ARTIKEL 5	<b>MEDEWERKING CONTRACTANT</b>	<b>5</b>
ARTIKEL 6	<b>PRIVACYSTATEMENT</b>	<b>5</b>
ARTIKEL 7	<b>INTELLECTUEEL EIGENDOM</b>	<b>5</b>
ARTIKEL 8	<b>OVERMACHT</b>	<b>6</b>
ARTIKEL 9	<b>UITZONDERING OP UITVOERINGSPLICHT BIJ (DREIGENDE) INBREUK</b>	<b>6</b>
ARTIKEL 10	<b>VERPLICHTINGEN DIENSTVERLENER</b>	<b>6</b>
ARTIKEL 11	<b>VERGOEDINGEN</b>	<b>7</b>
ARTIKEL 12	<b>DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST</b>	<b>8</b>
ARTIKEL 13	<b>NO CURE, NO PAY</b>	<b>8</b>
ARTIKEL 14	<b>SERVICEBEZOEKEN</b>	<b>9</b>
ARTIKEL 15	<b>CONTRACTOVERNEMING</b>	<b>9</b>
ARTIKEL 16	<b>KLACHTEN EN GESCHILLEN</b>	<b>9</b>
ARTIKEL 17	<b>TOEPASSELIJK RECHT</b>	<b>10</b>
ARTIKEL 18	<b>VERJARINGSTERMIJN</b>	<b>10</b>



## BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze voorwaarden hebben de met een hoofdletter aangeduide begrippen de volgende betekenis.

**Aanvaarding** : de acceptatie van de aanmelding van Contractant door Dienstverlener;

**Algemene Voorwaarden** : deze algemene voorwaarden van Dienstverlener voor de Dienst;

**Contractant** : degene die met Dienstverlener de Overeenkomst voor de Dienst sluit;

**Dienst** : de door Experteam franchisenemers aangeboden dienst, bestaande uit reparatie, herstel, aansluitingen, leveringen en advies op het gebied van computerapparatuur, consumentenelectronica, televisie, home entertainment, telecommunicatie, software, multimedia- en internettoepassingen;

**Dienstverlener** : de zelfstandig ondernemer die de Dienst aan Contractant levert op basis van de door hem met Experteam gesloten franchiseovereenkomst;

**Experteam** : de naam gebruikt ter aanduiding van de organisatie van KPN Franchise B.V. en haar franchisenemers alsmede de naam waarmee de Dienst wordt aangeduid;

**KPN** : KPN B.V. danwel een daartoe behorende dochteronderneming, waaronder KPN Franchise B.V.;

**Overeenkomst** : de overeenkomst tussen Dienstverlener en Contractant op grond waarvan door Dienstverlener de Dienst aan Contractant ter beschikking wordt gesteld;

**Werkzaamheden** : de activiteiten die Dienstverlener op verzoek van Contractant verricht teneinde de Dienst aan Contractant te leveren.

## ARTIKEL 02

### ALGEMEEN

**2.1** Op de Overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

**2.2** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst door Dienstverlener aan Contractant. Dienstverlener is een zelfstandig ondernemer die op basis van een van KPN Franchise B.V. verkregen recht van franchise het recht tot het verlenen van de Dienst exploiteert. Door het sluiten van de Overeenkomst ontstaat enkel een rechtsverhouding tussen Contractant en Dienstverlener.

**2.3** Dienstverlener spant zich in om de dienstverlening zo snel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Door de grote verscheidenheid van apparatuur en infrastructuur is het technisch onmogelijk in alle omstandigheden direct en onmiddellijk tot een – blijvende - oplossing te komen.

## ARTIKEL 03

### TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST

**3.1** De Overeenkomst komt tot stand door acceptatie door Dienstverlener van de melding van Contractant bij Experteam callcenter en de daarbij door Contractant verstrekte informatie.

**3.2** Ter bevestiging van de melding ontvangt Contractant per e-mail een bericht dat Dienstverlener met Contractant contact opneemt, dan wel een bezoek aflegt conform gemaakte afspraak.

**3.3** Nadat Dienstverlener kennis heeft genomen van de melding van Contractant en deze melding aanvaardt, zal hij de Contractant bezoeken volgens afspraak, of op zo kort mogelijke termijn als redelijkerwijs mogelijk is een nieuwe afspraak maken teneinde de Dienst te kunnen verrichten.

## ARTIKEL 04

### DE DIENST EN AANSPRAKELIJKHEID

**4.1** Voor het leveren van – onderdelen van - de Dienst kan Dienstverlener mede afhankelijk zijn van prestaties van derden waarop Dienstverlener geen invloed heeft. Dienstverlener kan niet garanderen dat Contractant te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst.

**4.2** Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor schade die Contractant op welke wijze dan ook mocht lijden als gevolg van het uitvoeren van de Dienst door Dienstverlener. Dit is slechts anders wanneer schade is ontstaan als gevolg van opzet of grove schuld aan de zijde van Dienstverlener.

## ARTIKEL 05

### MEDEWERKING CONTRACTANT

**5.1** Contractant zal, voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is, zijn medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Dienst. Contractant zal onder meer tijdig alle voor de levering van de Dienst benodigde gegevens en informatie verstrekken.

**5.2** Contractant staat er voor in dat de in het eerste lid van dit artikel bedoelde informatie juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is de informatie aan Dienstverlener te verstrekken ten behoeve van de levering van de Dienst. Contractant vrijwaart Dienstverlener tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

**5.3** In het geval Dienstverlener op de locatie van Contractant werkzaamheden verricht, zal (het personeel van) Dienstverlener in overleg met Contractant toegang verkrijgen tot de locaties en de ruimten waar de werkzaamheden dienen te worden verricht.

**5.4** Contractant staat in voor de veiligheid van de door Dienstverlener te gebruiken ruimten en zal Dienstverlener vrijwaren voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Dienst schade lijden welke het gevolg is van onveiligheid van de aan Dienstverlener ter beschikking gestelde ruimten.

## ARTIKEL 06

### PRIVACY

**6.1** Om de Dienst te kunnen bieden kunnen door Dienstverlener persoonsgegevens worden verzameld. Dienstverlener gebruikt deze gegevens alleen ter uitvoering van de Overeenkomst.

## ARTIKEL 07

### INTELLECTUEEL EIGENDOM

**7.1** De uitvoering van de Dienst leidt niet tot overdracht van enig recht van intellectueel eigendom aan Contractant en verleent op zichzelf geen gebruiksrechten aan Contractant ten aanzien van enig goed. De levering van software strekt evenmin tot enige overdracht van intellectuele eigendom.

**7.2** Contractant vrijwaart Dienstverlener voor aanspraken van derden vanwege een inbreuk op enig (intellectueel eigendoms)recht bij de uitvoering van de Dienst, tenzij deze inbreuk alleen aan Dienstverlener kan worden toegerekend.

**7.3** Het is Contractant niet toegestaan aanduidingen van KPN en / of Experteam en / of Dienstverlener betreffende het intellectuele eigendom aan te passen of te verwijderen van goederen die in het kader van de Dienst aan hem worden verstrekt.

## ARTIKEL 08



### OVERMAGHT

**8.1** Onder overmacht wordt voor de uitvoering van deze Overeenkomst in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan wegversperringen, files, storingen in de elektriciteitsvoorziening, internetverbindingen en kabel-, telefoon- of andere communicatienetwerken waarvan Dienstverlener voor de uitvoering van haar diensten afhankelijk is, maar waar Dienstverlener redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen.

## ARTIKEL 09



### UITZONDERING OP UITVOERINGSPLICHT BIJ (DREIGENDE) INBREUK

**9.1** Dienstverlener is niet gehouden de Dienst uit te voeren wanneer daarmee, naar het oordeel van Dienstverlener, inbreuk kan worden gemaakt op de (intellectuele eigendoms)rechten van derden.

**9.2** Contractant verstrekt aan Dienstverlener alle informatie en medewerking die Dienstverlener vraagt om vast te stellen dat door uitvoering van de Dienst geen inbreuk wordt gemaakt op de in het vorige lid genoemde rechten.

**9.3** Wanneer Dienstverlener de uitvoering van de Dienst staakt vanwege de in het eerste lid genoemde reden is Contractant nog steeds de vergoeding verschuldigd, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

## ARTIKEL 10



### VERPLICHTINGEN DIENSTVERLENER

**10.1** Dienstverlener verleent Contractant de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst binnen de door Experteam aangegeven beperkingen, zoals onder meer nader omschreven op de site van Experteam, in de Overeenkomst en in deze Algemene Voorwaarden.

**10.2** Dienstverlener streeft ernaar de Dienst beschikbaar te stellen op een wijze zoals onder meer nader omschreven op de site van Experteam en in de Overeenkomst. Dienstverlener is, met inachtneming van de redelijke belangen van Contractant, te allen tijde gerechtigd veranderingen in de diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden aan te brengen.

**10.3** Dienstverlener garandeert uitdrukkelijk niet dat de Dienst altijd beschikbaar is.

 VERGOEDINGEN

**11.1** Dienstverlener is gerechtigd de door Experteam gehanteerde tarieven te wijzigen. Dergelijke wijzigingen dienen door Dienstverlener voorafgaande aan het verlenen van de Dienst nadrukkelijk, en waar mogelijk bij voorkeur schriftelijk, aan Contractant te worden medegedeeld.

**11.2** Contractant is verplicht de van toepassing zijnde tarieven en kosten te betalen. Deze zullen door Dienstverlener ten laste van de rekening van Contractant worden gebracht. De betalingsverplichting gaat in op de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen.

**11.3** Indien of zodra de Dienst wordt verleend op basis van een met Contractant af te sluiten abonnementsvorm, zullen de abonnementskosten voor de eerste maand pro rata achteraf door Experteam in rekening worden gebracht. Hierna zullen de abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening worden gebracht.

**11.4** Indien Contractant zich voor het ter beschikking krijgen van de Dienst aanmeldt voor een abonnementsvorm op de Dienst, zal het vereiste abonnementsgeld, na acceptatie van deze aanmelding door Experteam, op de eerstvolgende factuurdatum worden geïncasseerd. Indien de incasso om welke reden dan ook niet slaagt, kan de toegang tot de Dienst onmiddellijk worden geblokkeerd. Zolang geen volledige betaling heeft plaatsgevonden, kan Contractant geen gebruik maken van de Dienst, tot volledige betaling van de verschuldigde vergoeding, kosten en eventueel bijkomende kosten heeft plaatsgevonden.

**11.5** Indien niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal Contractant de Dienst direct per mobiele PIN aan Dienstverlener voldoen. Dienstverlener kan in uitzonderlijke gevallen aanbieden contante betaling te accepteren, danwel de door Contractant verschuldigde vergoedingen via automatische incasso af te schrijven van zijn Nederlandse bank- of girorekening.

**11.6** Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Contractant als betalingsherinnering schriftelijk medegedeeld en wordt door Dienstverlener een nadere termijn van betaling vastgesteld. Wordt binnen die termijn de volledige betaling van de verschuldigde vergoeding niet betaald, dan wordt Contractant automatisch in gebreke gesteld, zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie nodig is. Contractant is vanaf dat moment, zonder nadere aankondiging door Dienstverlener, de wettelijke rente verschuldigd over de verschuldigde vergoeding.

**11.7** Dienstverlener kan de vordering ter incasso uit handen geven zodra Contractant na ingebrekestelling nalatig blijft de verschuldigde vergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente, te voldoen. Contractant is in dat geval naast betaling van de hoofdsom en de daarover verschuldigde wettelijke rente eveneens gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtigde en gerechtelijke kosten. De buitengerechtigde kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van de individuele contractsom, met een minimum van Euro 250,=.

**11.8** Wanneer Dienstverlener op verzoek van Contractant de reeds begonnen uitvoering van een Dienst staakt, is Contractant toch een vergoeding verschuldigd.

**11.9** Wanneer de Dienst van Dienstverlener op verzoek van Contractant wordt geannuleerd binnen 24 uren voorafgaand aan de afgesproken geplande uitvoering, is Contractant toch een vergoeding verschuldigd.

## ARTIKEL 11

### DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

**12.1** Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Dienst.

**12.2** De Overeenkomst kan te allen tijde door Dienstverlener worden beëindigd indien Dienstverlener van mening is dat er sprake is van onwerkbare omstandigheden danwel indien de Dienst, naar het oordeel van Dienstverlener, niet tot een succesvol einde kan worden gebracht.

**12.3** Als de overeenkomst op grond van een handelen of nalaten van Contractant wordt beëindigd is Contractant gehouden de voor de Dienst verschuldigde vergoedingen en kosten te voldoen.

**12.4** Indien Contractant een onjuiste opgave doet van gevraagde gegevens, behoudt Dienstverlener zich het recht voor, in afwijking van het in het eerste lid van dit artikel bepaalde, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

**12.5** Na het beëindigen van de Overeenkomst retourneert Contractant alle exemplaren van software, documentatie en andere materialen die in het kader van deze Overeenkomst aan Contractant ter beschikking zijn gesteld.

## ARTIKEL 13

### NO CURE, NO PAY

**13.1** Indien Dienstverlener het door Contractant gemelde mankement niet kan oplossen, of geen passend advies kan uitbrengen, dan zal Dienstverlener aan Contractant geen arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen.

**13.2** Mocht Dienstverlener menen dat er een gerede kans bestaat dat hij de Dienst niet succesvol kan verrichten, dan heeft Dienstverlener het recht de verlening van de Dienst te weigeren. Mocht Contractant toch graag willen dat Dienstverlener het probleem poogt op te lossen, dan zal Dienstverlener de kosten voor deze werkzaamheden, in afwijking van lid 1 en ongeacht de uitkomst, in rekening brengen.

**13.3** Het in lid 1 van dit artikel genoemde geldt expliciet alleen indien de Dienst op locatie van de klant wordt uitgevoerd en niet indien de Dienst 'op afstand' of zogenoemd 'remote' wordt uitgevoerd. Voor de 'remote' Dienst is Contractant te allen tijde een vergoeding verschuldigd.



## ARTIKEL 14



### SERVICEBEZOEKEN

**14.1** Annulering van een afspraak is kosteloos indien deze ten minste 24 uren voorafgaand aan het moment van geplande uitvoering door Contractant wordt gemeld bij het callcenter van Experteam (0800-0471).

**14.2** Indien de annulering plaatsvindt binnen 24 uren voor de geplande uitvoering van de Dienst, brengt Dienstverlener maximaal drie kwartier arbeidsloon bij Contractant in rekening.

**14.3** In de volgende gevallen brengt Dienstverlener maximaal drie kwartier arbeidsloon bij Contractant in rekening:

- a. Dienstverlener kan het servicebezoek niet uitvoeren door afwezigheid van Contractant op het afgesproken tijdstip;
- b. Dienstverlener wordt niet toegelaten door Contractant;
- c. Contractant meldt herstel van het mankement bij aankomst van Dienstverlener.

**14.4** Door het Protocol Van Oplevering te ondertekenen gaat Contractant akkoord met de uitgevoerde werkzaamheden en het functioneren van hetgeen is geleverd of gerepareerd.

**14.5** Op de uitgevoerde werkzaamheden is een garantietermijn van vijf dagen van toepassing.

**14.6** Op geleverde onderdelen of apparatuur is de garantie van het betreffende onderdeel of de betreffende apparatuur van toepassing.

## ARTIKEL 15



### CONTRACTOVERNEMING

**15.1** Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Dienstverlener. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

## ARTIKEL 16



### KLACHTEN EN GESCHILLEN

**16.1** Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot deze Overeenkomst in eerste instantie schriftelijk te wenden tot de klantenservice van Experteam via het emailadres [info@hetExperteam.nl](mailto:info@hetExperteam.nl). Experteam zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij een onderzoek nodig is dat niet binnen deze termijn kan worden afgerond of dit anderszins redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt Experteam, binnen die termijn en onder vermelding van de redenen, aan Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden gegeven.

## ARTIKEL 17



### TOEPASSELIJK RECHT

**17.1** Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen Contractant en Dienstverlener voortvloeiende uit of verband houdende met de Dienst worden voorgelegd aan de exclusief bevoegde burgerlijke rechter in Den Haag.

## ARTIKEL 18



### VERJARINGSTERMIJN

**18.1** Alle vorderingen uit hoofde van deze Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

AD-4237/01-11