

## LED visuals B.V. - Support Service overeenkomst LED lichtkrant

### **Specifieke uitgangspunten van deze overeenkomst:**

Er geldt een responsetijd van 24 werkuren, storingen dienen binnen 48 werkuren verholpen te zijn.

Het service abonnement biedt service, oplossen van storingen en het preventief nalopen van alle componenten na een storing.

Hierin zit inbegrepen: het arbeidsloon, voorrijkosten en alle benodigde onderdelen, materialen en componenten.

Het service abonnement heeft een looptijd van 3 jaar.

De beheerder kan op de volgende wijze storingen aan de installatie melden bij LED visuals B.V.

Telefoon storingsdienst tijdens kantoortijden: **+31 (0)347-345032**

Telefoon storingsdienst buiten kantoortijden: **+31 (0) 643800643**

Storingsdienst e-mail tijdens kantoortijden: [support@ledreclamebords.nl](mailto:support@ledreclamebords.nl) (responsetijd 24 uren)

Deze overeenkomst gaat in nadat de overeenkomst is ondertekend.

Hoogachtend,

Bart Orsel  
**LED visuals B.V.**

## Service abonnement – Voorwaarden en condities

### 1 ONDERWERP

Opdrachtnemer verzorgt de service en storingen van de geleverde LED schermen, waarbij de installatie in nominale staat wordt gehouden.

#### 1.1 Oplossingen van storingen door Opdrachtnemer

In de service vergoeding zijn de kosten inbegrepen voor het oplossen van storingen in hardware, software en aansturing. Tevens zijn de kosten voor de reserveonderdelen zoals genoemd in bijlage 1 inbegrepen.

#### 1.2 Inbegrepen in het service abonnement

De kosten voor de bestede arbeidstijd en reiskosten voor het opheffen van alle tussentijds optredende storingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 1.3 Responstijd

In de onderhoudsvergoeding zijn de kosten inbegrepen voor een gegarandeerde responstijd. De overeengekomen responstijd staat op het voorblad vermeld.

#### 1.4 Organisatorische aspecten

##### 1.4.1 Meldingsplicht

Alle optredende storingen, uitgezonderd die welke op eenvoudige wijze door de Opdrachtgever kunnen worden vervangen, en schaden moeten onmiddellijk aan Opdrachtnemer worden gemeld. Na melding zal Opdrachtnemer direct zodanige maatregelen nemen, dat een zo spoedig mogelijk herstel wordt uitgevoerd.

##### 1.4.2 Beheerder

Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer minimaal één beheerder op die verantwoordelijk is voor het beheer van de installatie die tevens de contactpersoon is voor Opdrachtnemer. Wijzigingen hierin kunnen per mail aan [support@led-visuals.nl](mailto:support@led-visuals.nl) worden doorgegeven.

##### 1.4.3 Toegankelijkheid en medewerking

Opdrachtgever zal aan het personeel van Opdrachtnemer toegang verschaffen tot alle apparatuur betrekking hebbend op deze overeenkomst. De apparatuur dient, indien gemonteerd door de Opdrachtgever, gedemonteerd zijn vooraf de Opdrachtnemer op locatie de werkzaamheden komt verrichten. Opdrachtgever zal tevens alle medewerking aan een vlot verloop van de werkzaamheden verlenen.

#### 1.4.4 Beproeving

Aansluitend op de correctieve werkzaamheden wordt, indien gewenst in bijzijn van Opdrachtgever, het volledige systeem operationeel beproefd.

#### 1.5 Niet inbegrepen

Niet inbegrepen zijn de kosten voor:

- correctieve werkzaamheden aan apparatuur die geen onderdeel vormt van de installatie, tenzij de apparatuur is opgenomen in het voorblad of Artikeloverzicht;
- inhuur van klim- en hijsmaterialen, steiger en hoogwerker ; (alleen dan wanneer de glasbewassingsinstallatie niet werkt of beschikbaar is.)
- Werkzaamheden welke behoren tot risico en verantwoordelijkheid van de klant;
- Elke schade (w.o. materialen en diensten) als gevolg van;
  - Computer virussen
  - Ongewenste toegang door derden op het systeem.
  - Ondeskundig of verkeerd gebruik, nalatigheid, onachtzaamheid of moedwillige vernieling
  - Gebruik van onderdelen, accessoires en/of verbruiksmateriaal, welke niet voldoen aan de specificaties van LED visuals B.V.
  - Verplaatsing, veranderingen, onderhoud en/of reparaties / installaties uitgevoerd door de klant of niet in opdracht van Opdrachtnemer werkende derden.
  - Blikseminslag, inductie, brand, vochtschade, schade door derden, vallen, stoten dan wel niet door Opdrachtnemer te beheersen oorzaken.

## 2 WERKZAAMHEDEN

### 2.1 Correctieve werkzaamheden

Onder de correctieve werkzaamheden vallen alle activiteiten die nodig zijn om de installatie in de nominale staat terug te brengen.

#### 2.1.1 Responstijd

Binnen 24 werkuren na melding van een storing dient de klant een response te hebben ontvangen. De Opdrachtnemer heeft voor het opheffen van storingen een 48-uurs storingsdienst beschikbaar. Opdrachtnemer vangt binnen de op het voorblad afgesproken responstijd aan met het opheffen van alle storingen en/of beschadigingen die gemeld zijn nadat Opdrachtgever daarvan bericht heeft gegeven aan Opdrachtnemer.

### 2.2 Preventief onderhoud

Het aangeboden LED scherm is compleet onderhoudsvrij. Preventief onderhoud is daarom niet noodzakelijk. Toch zullen wij na het uitvoeren van correctieve werkzaamheden bepaalde componenten nalopen op een juiste werking.

#### 2.2.1 Na correctieve werkzaamheden, zullen wij ook aandacht besteden aan preventief onderhoud en op de volgende punten gecontroleerd:

- Controle op zwakke componenten
- controle op bediening en goede werking
- controleren verbindingen
- controleren bekabeling
- controle goed functioneren ventilatoren
- controle op de juiste werking van de configuratie.
- controle volgens NEN 3140
- testen mediaplayer (indien van toepassing)
- testen netwerkaansluitingen en/of WiFi verbindingen.
- Installeren van eventuele software updates en upgrades (na overleg)

#### 2.2.2 Tijden

De service wordt van maandag tot en met vrijdag op de voor Opdrachtnemer normale werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur uitgevoerd.

## 3 FINANCIEN

### 3.1 Betaling

De servicevergoeding wordt in door middel van een automatische incasso geïnt. Met een automatische incasso zorg je ervoor dat je op tijd betaalt. Hoe doe je dat? Heel simpel, je geeft een bedrijf of instelling toestemming automatisch een bedrag van je rekening te mogen afschrijven. Dit doe je met een doorlopende of eenmalige machtiging (op papier of digitaal). Deze machtiging krijg je van de partij die van je rekening wil afschrijven.

De betaling moet geschieden zonder enige aftrek en zonder kosten voor Opdrachtnemer. Wanneer de betaling niet uiterlijk op de overeengekomen vervaldag plaatsvindt, heeft de Opdrachtnemer het recht haar verplichting van deze overeenkomst op te schorten en rentevergoeding te vorderen op basis van het op dat moment geldende officiële promessedisconto van de Nederlandse Bank, verhoogd met 2 % berekend vanaf de dag dat de betaling had moeten plaatsvinden tot en met de dag der voldoening, zonder dat hiervoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

Wanneer wij het openstaande bedrag niet binnen de op de factuur gestelde termijn hebben ontvangen, geven wij de vordering uit handen aan een incassobureau. In dat geval komen de buitengerechtigde incassokosten van minimaal €40, zoals omschreven in de Wet Normering Buitengerechtigde Incassokosten, in zijn geheel voor rekening van de Opdrachtgever.

## 4 CONDITIES

- 1) De vergoeding is gebaseerd op een ononderbroken verloop van werkzaamheden en de omvang van de installatie zoals op het voorblad is overeengekomen en als zodanig rechtsgeldig ondertekend. Indien er door aantoonbare schuld van Opdrachtgever wachturen ontstaan kunnen deze in rekening worden gebracht.
- 2) Deze overeenkomst kent een duur van 36 maanden en kan maximaal 2 maal met 12 maanden worden verlengd.
- 3) Indien de omvang of samenstelling van de installatie wordt gewijzigd, zal de service overeenkomst dienovereenkomstig worden aangepast. Deze wijziging zal door Opdrachtnemer schriftelijk worden bevestigd en op het voorblad van deze overeenkomst worden vermeld. Deze bevestiging geldt als bijlage van deze overeenkomst.
- 4) Eventueel optredende storingen in de installatie geven Opdrachtgever niet het recht betalingen uit te stellen.
- 5) Opzegging geschiedt door middel van een aangetekende brief en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie maanden voor afloop van het kalenderjaar opzeggen.
- 6) Voor het aflopen van de overeenkomst zal ten behoeve van contractverlening worden nagegaan of een algehele revisie noodzakelijk is. Dit reviseren geschiedt op kosten van Opdrachtgever. Na revisie kan de lopende overeenkomst op nader te stellen voorwaarden voor een nader te bepalen duur worden gecontinueerd.
- 7) Alle niet door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden, wijzigingen, aansluitingen en hulpapparaten, verplaatsingen en overige veranderingen moeten door Opdrachtgever worden gemeld en vervolgens door de Opdrachtnemer worden gecontroleerd. Voor levering en diensten als bovengenoemd gelden de bij Opdrachtnemer gebruikelijke voorwaarden en tarieven.
- 8) Opdrachtnemer kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de rechten voortvloeiende uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden.
- 9) Werkzaamheden voortvloeiende uit deze overeenkomst kunnen alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in opdracht en onder verantwoording van Opdrachtnemer door derden worden uitgevoerd.
- 10) Veranderingen van deze overeenkomst of aanvullingen zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en zijn opgenomen in het wijzigingsregister op het voorblad.

## 5 DEFINITIES

### **Beheerder**

Persoon, al dan niet in dienst van de gebruiker, die is geïnstrueerd omtrent de hem/haar toevertrouwde taken en mogelijke risico's die zijn verbonden aan onjuist handelen.

### **Correctief onderhoud**

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opsporen en opheffen van aangemelde storingen in de apparatuur evenals reparaties die bij de uitvoering van periodiek controle en/of preventief onderhoud noodzakelijk blijken te zijn. Dit met inachtneming van de artikelen in deze overeenkomst.

### **Opdrachtgever**

Onder opdrachtgever wordt verstaan de rechtspersoon die (mede) de opdracht geeft/geven tot dienstverlening.

### **Opdrachtnemer**

Onder Opdrachtnemer wordt verstaan de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht krijgt tot het verrichten van werkzaamheden en/of het leveren van producten.

### **Responstijd**

Tijdsverloop tussen melding van een storing aan de Opdrachtnemer en het moment waarop een medewerker van de Opdrachtnemer begint met het oplossen van de storing. Dit kan d.m.v. inloggen op het systeem, telefonische ondersteuning of door een bezoek op locatie.

### **Storing**

Onder storing wordt verstaan het niet voldoen aan verstrekte technische specificatie, veroorzaakt door een defect of systeemafwijking, als gevolg waarvan een verantwoord gebruik van het systeem niet mogelijk is. Onder een storing valt het volgende: verbindingen, voedingen, led modules, controller en mediaplayer, dode pixels boven 1% van totale scherm, ventilatoren, drivers.

### **Telefonische ondersteuning**

Onder telefonische ondersteuning wordt verstaan de mogelijkheid voor technici van de Opdrachtgever om, in het geval van storingen aan de betreffende Apparatuur, overleg te hebben met een ter zake kundige persoon van de Opdrachtnemer. Dit overleg komt tot stand via een coördinator van de Opdrachtnemer indien niet anders overeengekomen. De maximale responstijd van de Opdrachtnemer wordt door partijen in het voorblad overeengekomen. De telefonische ondersteuning wordt geboden gedurende normale werkuren op normale werkdagen, tenzij partijen hieromtrent in deze overeenkomst anders overeenkomen zijn.

**Update**

Onder een update wordt verstaan een door de fabrikant aanbevolen aanpassing van soft- en/of hardware ter verhoging van de bedrijfszekerheid. Deze update biedt geen uitbreiding van functionele mogelijkheden. Alle updates, die voor de betreffende Apparatuur worden ontwikkeld, worden door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld en na verkregen toestemming van de Opdrachtgever in de betreffende Apparatuur geïmplementeerd.

**Upgrade**

Onder een upgrade wordt verstaan nieuwe en/of uitbreiding van bestaande software en/of hardware van de betreffende Apparatuur op basis van het bestaande hardware platform met nieuwe en/of uitbreiding van de bestaande functionaliteit.

Alle upgrades die voor de betreffende Apparatuur worden ontwikkeld, worden, tegen betaling, door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

De Opdrachtnemer dient voorafgaande aan de upgrade schriftelijke informatie te verstrekken over de aard en inhoud van de upgrade en de wijzigingen die de uitvoering van de upgrade met zich mee kan brengen met betrekking tot het gebruik van en het onderhoud aan de Apparatuur. Upgrades mogen pas worden doorgevoerd na toestemming van de Opdrachtgever en pas nadat vooraf een goede back-up is gemaakt.

**Voorblad**

Pagina 1 en 2 van dit document