

1. Algemene Bepalingen**1.1 Definities**

- **Lavant Office Solutions:** de partij met wie Cliënt een overeenkomst aangaat, hierna aan te duiden als Lavant;
- **Cliënt:** de relatie met wie Lavant op grond van deze voorwaarden een overeenkomst aangaat;
- **Partijen:** Cliënt en Lavant te samen;
- **Zaak:** het onderwerp van de Overeenkomst in de vorm van Programmatuur, Apparatuur en andere goederen, in alle vormen, waaronder gemodificeerd en verwerkt met andere zaken;
- **Apparatuur:** De documentverwerkende apparatuur en onderdelen daarvan; in voorkomend geval bedoelde computer en/of telecommunicatieapparatuur, de daarbij behorende onderdelen, randapparaten, een en ander in de ruimste zin van het woord;
- **Opties:** bij de apparatuur behorende onderzetteksten, sorteereenheden, (automatische) documenten invoer;
- **Verbruiksmaterialen:** verbruikbaar materiaal, zoals papier, nietjes, media en geheugens (tapes, cassettes, disks, e.d.), afdruksupplies e.d.;
- **Afdruksupplies:** drum, filters, (kleuren) toner, starter, imagingunits, fixeeroelie, toner afvalcontainers, of hieraan gelijk te stellen materialen;
- **Accessoires:** mountinkits, beschermkappen, afdekklappen, mediageheugens, afdekmaten, lampen, glaswerk e.d.;
- **Programmatuur:** softwareapplicaties en nieuwe versie;
- **Licentie:** het verleende gebruiksrecht op de door Lavant geleverde software;
- **SGP:** Service Garant Polis;
- **Tellertik:** afdruk, kopie, print, scan. Een Tellertik (ook wel "click" genoemd) komt tot stand door een afdruk, scan en/of door het gebruik van applicatiesoftware die een Tellertik genereert op de betreffende scanner en afdrukapparatuur;
- **Afdrukvolume:** het aantal Tellertikken t.b.v. een afdruk per overeengekomen periode
- **S&S Overeenkomst:** Service & Support Overeenkomst;
- **Diensten:** Werkzaamheden en/of activiteiten welke vóór, tijdens of na tot standkoming van de Overeenkomst door Lavant of door derden waarvan Lavant zich bedient worden verricht;
- **Installatie:** het conform de Overeenkomst gebruiksgereed opstellen van de Apparatuur;
- **Implementatie:** het toevoegen van Programmatuur aan de Apparatuur en/of koppelen van de Apparatuur aan andere systemen; het laten samenwerken van programmatuur van Lavant met apparatuur of toepassingen van derden;
- **Checklist:** de vragenlijst betreffende de inventarisatie voor het koppelen van zaken;
- **Werkuren:** maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van erkende feestdagen.

1.2 Toepasselijkheid

Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing indien Lavant aan Cliënt ongeacht de contractvorm Diensten levert en Onderhoud verricht. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Alle voor Lavant uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zijn inspanningsverplichtingen.

1.3 Totstandkoming

1.3.1 Een Overeenkomst komt tot stand nadat Cliënt de Service Aanvraag heeft ondertekend heeft ingediend en Lavant deze heeft geaccepteerd.

1.3.2 Een opzegging van een Overeenkomst door Partijen geschiedt door middel van een aangetekende brief.

1.4 Prijs

1.4.1 Alle vermelde prijzen zijn in Euro's, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

1.4.2 Tenzij anders aangegeven, zijn eventuele installatie-, implementatie- en/of instructiekosten en andere in verband met de levering van Zaak te maken kosten niet in de prijs inbegrepen. Verhuizing of verplaatsing, alsmede wijzigingen van de Zaak zijn eveneens niet in de prijs inbegrepen.

1.4.3 Tenzij anders is overeengekomen zijn de kosten voor onderhoud en reparatie, zoals voorrij-, transport- en verzendkosten, het arbeidsloon en/of werkzaamheden, onderdelen, Afdruksupplies, Verbruiksmaterialen, Accessoires voor rekening van Cliënt. Indien Lavant Diensten levert zijn de kosten hiervan eveneens voor rekening van Cliënt. De kosten worden berekend volgens de dan geldende tarieven. Prijzen zijn opvraagbaar bij het Lavant.

1.4.4 Wijzigingen in arbeidslonen of in overige kostprijs bepalende factoren, voor zover die onmiddellijk ter zake van de overeengekomen prestatie worden besteed respectievelijk gebruikt, zullen door Lavant mogen worden doorberekend.

1.4.5 Indien de waarde van een order minder bedraagt dan € 450,-, brengt Lavant orderbehandelingskosten in rekening brengen.

1.5 Facturering en betaling

1.5.1 Alle facturen worden door Cliënt binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum betaald. Bezwaren tegen een factuur worden binnen acht dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Lavant medegedeeld. Indien het bezwaar na deze periode wordt ingediend, rust de bewijslast op Cliënt wanneer de Zaak daaromtrent geen uitsluit (meer) geeft.

1.5.2 Vanaf de vervaldag, zijnde de vijftiende dag na de factuurdatum, is Cliënt over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Cliënt nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Lavant de vordering uit handen geven, in welk geval Cliënt tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. Lavant is gerechtigd de hoogte van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten forfaitair vast te stellen op 15% van het totale bedrag, met een minimum van 250 Euro (tweehonderdvijftig Euro).

1.5.3 Cliënt is niet bevoegd zich eenzijdig op verrekening te beroepen ten aanzien van door Cliënt verschuldigde bedragen, die voortvloeien uit deze Overeenkomst.

1.6 Aansprakelijkheid en garantie

1.6.1 Voor toerekenbare tekortkomingen bij de uitvoering van de Overeenkomst aanvaardt Lavant slechts een beperkte aansprakelijkheid, te weten voor: geldelijke schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of waardevermindering wegens beschadiging van de Zaak, voor zover de betreffende schade is veroorzaakt door schuld te wijten aan Lavant of aan personen voor wie Lavant verplicht is aansprakelijkheid te aanvaarden en wel tot een bedrag van ten hoogste € 2.500.000,- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. In ieder geval is elke aansprakelijkheid van Lavant beperkt tot het bedrag, dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

1.6.2 Aansprakelijkheid van Lavant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Lavant onverwijld, deugdelijk en gedetailleerd schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en wanneer Lavant ook na die termijn in de nakoming van zijn verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten.

1.6.3 Lavant is niet aansprakelijk, noch is er sprake van een garantie- of onderhoudsverplichting:

- a) in geval van niet aan Lavant toe te rekenen schade;
- b) indien de Zaak door Cliënt of derden ondeugdelijk en onoordeelkundig wordt gebruikt. Onder ondeugdelijk en onoordeelkundig gebruik wordt verstaan het zich niet houden aan installatie- en gebruiksvorschriften;
- c) wanneer de door Lavant afgeleverde Zaak door derden of werknemers van Cliënt wordt geïnstalleerd of gewijzigd;

- d) wanneer Cliënt Afdruksupplies gebruikt anders dan die van Lavant, verwerkt (al dan niet in combinatie met een andere Zaak) of bewerkt;
- e) wanneer Cliënt materialen gebruikt die ongeschikt zijn in de Zaak;
- f) wanneer dit is veroorzaakt door verplaatsing, onderhoud of herstelwerkzaamheden zijn gedaan door derden;
- g) wanneer de Zaak meer dan normaal is, buiten de specificaties, wordt gebruikt;
- h) indien Cliënt enige verplichting uit de Overeenkomst, deze Algemene voorwaarden hieronder begrepen, niet nakomt;
- i) vanwege incompatibiliteit met andere door Cliënt te gebruiken apparatuur en Programmatuur; wanneer schade wordt veroorzaakt door een buiten de Zaak gelegen oorzaak waaronder doch niet uitsluitend inbraak, diefstal brand-, blikseminslag en waterschade van onderdelen, overmatige stofvorming en dergelijke;
- k) wanneer dit is ontstaan door overmacht;

1.6.4 De aansprakelijkheid van Lavant voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade wegens verlies of verminking van gegevens(bestanden), gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens storing van een bedrijfsproces of van een administratieve organisatie of schade wegens overschrijding van een termijn bij Cliënt of bij een relatie van de cliënt, is uitgesloten.

1.6.5 Kosten voor werkzaamheden, welke op grond van art. 1.6.3 ontstaan zijn voor rekening van Cliënt.

1.7 Intellectuele eigendom

Cliënt zal nimmer enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, identificatie-aanduidingen zoals type-, release-, serienummers en andere rechten van intellectuele eigendom of vertrouwelijkheid van de zaken verwijderen of wijzigen.

1.8 Overmacht

1.8.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Een Partij komt een opschortingrecht toe, ten tijde van diens verhindering als gevolg van overmacht. De partij die zich beroept op overmacht zal dit onverwijld aan de andere Partij schriftelijk mededelen.

1.8.2 Indien door overmacht de uitvoering van de Overeenkomst meer dan twee maanden wordt vertraagd, treden Lavant en Cliënt in overleg. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen jegens elkaar of derden tot schadevergoeding kunnen worden gehouden.

1.9 Medewerking door Cliënt

1.9.1 Op verzoek van Lavant zal tijdig een deskundig medewerker van Cliënt of derde voor rekening van Cliënt voor ondersteuning aanwezig zijn. Indien, ondanks de afspraken, de deskundige medewerker niet beschikbaar is zijn de van onnut gemaakte kosten door Lavant voor rekening van Cliënt.

1.9.2 Ingeval medewerkers van Lavant op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorg dragen. Cliënt zal Lavant vrijwaren voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

1.10 Ontbinding

1.10.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wettelijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.

1.10.2 Lavant is gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, indien Cliënt surséance van betaling aanvraagt, diens faillissement wordt aangevraagd of failliet wordt verklaard, overlijdt dan wel diens onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van fusie of splitsing van ondernemingen, alsook wanneer beslag wordt gelegd op door Lavant geleverde zaak of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Cliënt of wanneer Cliënt anderszins niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen jegens Lavant na te komen. Cliënt en diens nabestaanden of rechtsoptvolgers verplichten zich Lavant onverwijld in kennis te stellen indien het bepaalde zich voordoet.

1.10.3 Bedragen die Lavant vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

1.11 Toepasselijk recht

De Overeenkomsten tussen Lavant en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Ingeval van nietigheid van een of meer bepalingen uit een tussen Lavant en Cliënt geldende rechtsbetrekking zullen Partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.12 Geschillen

1.12.1 Indien een Partij vindt, dat er een geschil is, stelt deze de wederpartij daarvan terstond schriftelijk in kennis. Bij geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst of uit daarop voortbouwende Overeenkomsten, zullen Partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation conform het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation.

1.12.2 Cliënt wijst binnen dertig dagen een voor Lavant acceptabele mediator aan. Indien partijen het na dertig dagen oneens zijn over de aan te stellen mediator zal Lavant de Kamer van Koophandel verzoeken een mediator aan te wijzen. Deze aanwijzing is voor partijen bindend.

1.12.3 Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.

1.12.4 Wanneer Lavant in een of meer gevallen afziet van de naleving van enige bepaling in de van toepassing zijnde voorwaarden en in de Overeenkomst, dan wel enig daaruit voortvloeiend recht niet uitoefent, kan dit door Cliënt nimmer worden uitgelegd als afstand of beperking van zodanige bepaling of van enig recht voor de toekomst.

2 Onderhoudsvoorwaarden**2.1 Onderhoudsvormen**

2.1.1 Onder onderhoud wordt uitsluitend verstaan: werkzaamheden aan de door Cliënt opgegeven en door Lavant geleverde Apparatuur op de volgende wijze:

- a) preventief onderhoud: de door Lavant ter voorkoming van de storingen noodzakelijk geachte inspectie en het afstellen van de apparatuur;
- b) correctief onderhoud: het herstellen van storingen en het vervangen van onderdelen;
- c) modificatie: het aanbrengen van de door Lavant noodzakelijk geachte betrouwbaarheids- en/of performanceverbeteringen uitsluitend in de vorm van het installeren van nieuwe versies van de standaardprogrammatuur of van mechanische- of elektrische onderdelen;
- d) remote preventief onderhoud: de door Lavant ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur;
- e) remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur;

f) helpdesk ondersteuning; het geven van adviezen door middel van telecommunicatie-voorzieningen om storingen op te heffen;

g) stand-by service; beschikbaarheid van een service-engineer van maandag tot en met vrijdag buiten de kantooruren gedurende een nader overeen te komen periode tegen een nader overeengekomen tarief. Gedurende deze periode is een service-engineer telefonisch bereikbaar en indien nodig ter plaatse;

h) preventief onderhoud buiten kantooruren: indien overeengekomen de beschikbaarheid van een service-engineer voor preventief onderhoud van maandag tot en met vrijdag van 17.00 uur tot 21.00 uur en zaterdag van 08.30 uur tot 17.00 uur tegen een nader overeengekomen tarief. Deze servicedienst is beschikbaar voor hoogvolume reproducties zoals datacentra, repro-afdelingen, mailingbedrijven, copyshop en/of vergelijkbare gebruikers en betreft uitsluitend de voor dit doel ingezette apparatuur en niet voor kantoorapparatuur. Het preventief en correctief onderhoud heeft uitsluitend betrekking op de mechanische en elektrische onderdelen van de Apparatuur en niet op Programmatuur en Afdruksupplies. Onder storing wordt hier verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Lavant kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur. Van een

storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond. Het onderhoud van Apparatuur omvat geen modificaties of verbeteringen.

2.1.2 Vervangen onderdelen zijn, ter keuze van Lavant, nieuw dan wel gebruikt, gereviseerd of gelijkwaardig aan de te vervangen onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van Lavant.

2.1.3 Onder onderhoud wordt niet verstaan: het installeren of verwijderen van Verbruiksmaterialen en het vervangen van Verbruiksmaterialen en Accessoires.

2.1.4 Tenzij anders is overeengekomen, is Cliënt niet bevoegd door Lavant geleverde zaken aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.

2.1.5 Indien het naar het oordeel van Lavant voor het onderhoud van de Zaak nodig is dat de verbindingen van de Apparatuur met andere systemen of Apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of Apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Lavant stellen.

2.1.6 Cliënt dient Lavant terstond te waarschuwen, wanneer de apparatuur defect is en/of niet meer naar behoren functioneert. Cliënt dient maatregelen te nemen om eventuele gevolg- en/of andere schade met betrekking tot de Apparatuur te voorkomen.

2.2 Werkzaamheden

2.2.1 De werkzaamheden worden in de volgende vormen verleend:

- **On-site:** werkzaamheden op de met Cliënt overeengekomen locatie na melding van Cliënt. Afwijkingen omtrent de locatie dienen tijdig bij Lavant bekend te worden gemaakt;
- **Remote diagnostics:** werkzaamheden middels telecommunicatie-apparatuur. Cliënt zal de daartoe benodigde medewerking verlenen. Lavant is niet verantwoordelijk voor transmissiefouten, indien Lavant op het ontstaan ervan geen invloed had kunnen uitoefenen.

2.2.2 Van een storingsmelding is sprake nadat deze in het geautomatiseerde verwerkingsstelsel van Lavant volledig is vastgelegd. Na de melding inventariseert de helpdesk de storing en onderneemt de benodigde actie:

- het telefonisch oplossen van het probleem middels het assisteren van de keyoperator;
- een service engineer voor een bezoek inplannen.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen bedraagt de responsetijd, onvoorziene omstandigheden uitgezonderd, tussen acht – en vierentwintig werkdagen. Lavant bepaalt naar aard en gebruik van het product de frequentie en vorm van de werkzaamheden.

2.2.3 Werkzaamheden vinden alleen tijdens werkdagen plaats. Indien de werkzaamheden zijn aangevangen en Lavant deze buiten werkdagen wenst voort te zetten, worden geen extra kosten in rekening gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten werkdagen worden voortgezet. Wanneer Cliënt hier niet mee akkoord gaat, worden de daaruit voortvloeiende extra kosten, (waaronder onder meer voorrijkosten) afzonderlijk aan Cliënt in rekening gebracht.

2.2.4 Indien Lavant op verzoek van Cliënt werkzaamheden buiten werkdagen verricht, wordt door Lavant aan Cliënt het alsdan geldende uurtarief op werkdagen met 100% en tijdens de nacht, het weekend en/of op feestdagen met 200% toeslag in rekening gebracht, ook al heeft Cliënt voor die werkzaamheden een onderhoudsovereenkomst afgesloten.

2.2.5 Indien Lavant om wat voor reden dan ook geen werkzaamheden kan verrichten op het door Cliënt aangegeven adres zal Lavant de daarbij behorende voorrijkosten aan de Cliënt in rekening brengen.

2.3 Facturering onderhoudsovereenkomsten

Lavant zal de bedragen die voortvloeien uit de met Lavant afgesloten onderhoudsovereenkomsten conform de overeengekomen periode(n) vooraf factureren. Inning van deze periodieke bedragen geschiedt per automatische incasso. Door ondertekening van de serviceaanvraag machtigt Cliënt Lavant hiertoe. Indien Cliënt Lavant niet machtigt, of de machtiging intrekt, zullen naast de periodiek te innen bedragen extra kosten in rekening worden gebracht. Periodiek vervallende bedragen minder dan € 225,00 exclusief B.T.W per maand bedragen, per drie maanden vooruit zal worden gefactureerd, indien Cliënt Lavant niet heeft gemachtigt.

Tussentijds beëindiging

2.3.1 Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, is Lavant gerechtigd over de nog resterende contractperiode een afkoopsom in rekening te brengen. De afkoopsom is opgebouwd uit een berekening van de nog resterende termijnbedragen met een minimum van drie termijnen. In geval de termijnbedragen mede zijn gebaseerd op een bepaald aantal Tellertikken zal de afkoopsom worden vermeerderd met het overeengekomen aantal Tellertikken van de nog resterende termijnen; bij het ontbreken van een bepaald aantal Tellertikken zal Lavant de eindafrekening baseren op het gemiddeld aantal Tellertikken per maand.

2.3.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst vindt geen restitutie plaats van gefactureerde en betaalde contractgelden.

2.4 Algemene uitsluitingen

Werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van apparatuur, daaronder mede te verstaan overschrijding van de door de fabrikant afgegeven limieten voor de betreffende Zaak, of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften, gebruik op een andere wijze dan het voorziene normaal gebruik of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in telecommunicatievoorzieningen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van Apparatuur, Programmatuur of materialen welke niet uitdrukkelijk onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen en onderhoudsovereenkomst van Lavant en zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

2.5 Onderhoudstarief

2.5.1 In het geval geen onderhoudsovereenkomst is gesloten, kunnen de onder 2.1.1 bedoelde werkzaamheden worden uitgevoerd en wordt een onderhoudstarief berekend tegen de dan van toepassing zijn de tarieven dat is samengesteld uit:

- het aantal gewerkte uren en/of aan Cliënt toe te rekenen wachttijd (naar boven afgerond op hele uren) met een minimum van een ½ uur;

- de onderdelen;
- een vergoeding voor voorrijkosten;
- de Afdruksupplies;
- de Verbruiksmaterialen;
- de Accessoires;
- kosten die niet onder de garantie vallen;
- een toeslag voor werkzaamheden buiten de kantooruren zoals bedoeld in art. 2.2.4;
- een toeslag voor onder 2.1.1g en 2.1.1h genoemde diensten;
- de kosten van de overtocht naar en van de Waddeneilanden en de kosten van het onderhoud buiten Nederland.

3 Voorwaarden Service Garant Polis

Deze voorwaarden zijn aanvullend op de Onderhoudsvoorwaarden in het geval een printer en multifunctionele Apparatuur.

3.1 Looptijd Service Garant Polis (SGP)

3.1.1 De SGP heeft vanaf leverdatum een looptijd van vijf jaar voor nieuwe apparatuur. Op gebruikte apparatuur bedraagt de looptijd één jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.1.2 De SGP overeenkomst wordt telkenmale stilzwendig met twaalf maanden verlengd, tenzij Cliënt of Lavant voor het einde van de overeengekomen periode de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

3.1.3 Onder verwijzing naar art. 3.1.1 en in afwijking van art. 3.1.2 is Lavant gerechtigd de SGP overeenkomst na 72 maanden op elk moment eenzijdig op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

3.2 Opbouw onderhoudstarief bij SGP

3.2.1 Een van de volgende drie prijscategorieën wordt overeengekomen bij afgifte van een SGP:

- Prijs per minimaal af te nemen aantal Tellertikken per maand: een bedrag per een van tevoren bepaalde termijn, vooraf te betalen gedurende de contractperiode, gebaseerd op een minimaal af te nemen aantal Tellertikken per die termijn. Indien het aantal Tellertikken groter is dan het vooraf bepaalde minimum, wordt het verschil achteraf gefactureerd tegen het overeengekomen "meerafdrukken"-tarief per Tellertik per overeengekomen periode. Cliënt heeft geen recht op creditering voor niet gemaakte Tellertikken;
- Losse Tellertikprijs: een prijs per Tellertik, waarbij het maandelijks aantal Tellertikken achteraf middels tellerstandopgave per overeengekomen periode gefactureerd wordt.

3.2.2 De Tellertikprijs voor printers en multifunctionele copiers is gebaseerd op een gemiddeld totaal aan afdrukken formaat A4 per eenheid toner; het formaat A3 wordt berekend als twee maal het formaat A4. Dit totaal gemiddelde is verstrekt door de desbetreffende tonerfabrikant. Een sterk afwijkend totaal aan afdrukken per tonereenheid bij Cliënt zal additioneel bij Cliënt in rekening worden gebracht. Inzake de SGP is de Cliënt gehouden vóór de vijfde dag van de maand Lavant de tellerstanden op te geven vermeldende de laatste tellerstand van de voorafgaande maand. Cliënt kan hiervoor gebruikt maken van de internet site "tellerstandregistratie" (<http://www.lavant.nl/service/>) of door het toezenden van een door Lavant voorgeschreven tellerstandkaartje. De Cliënt dient zelf Lavant om nieuwe tellerkaartjes te verzoeken. Indien Cliënt niet tijdig opgave heeft gedaan van de tellerstand, zal door Lavant worden afgerekend middels een schatting op basis van de laatst bekende tellerstand.

3.2.3 Het voorgaande artikel is niet van toepassing indien is overeengekomen dat Lavant de tellerstanden door middel van een aan de Zaak gekoppelde telecommunicatievoorziening zal uitlezen, in welk geval Cliënt gehouden is deze telecommunicatievoorziening in stand te houden en niet gerechtigd is deze zonder overleg met Lavant te onderbreken. Kosten voortvloeiende uit de onderbreking, anders dan tengevolge van een storing, zullen in voorkomende gevallen aan Cliënt worden doorberekend. In geval van onderbreking is Cliënt verplicht alsnog een tellerstand aan Lavant door te geven zoals bedoeld in voorgaande bepaling 3.2.3.

3.2.4 Indien de machine is uitgerust met een scanoptie, zal, tenzij anders overeengekomen, voor iedere scan boven de 50% van het overeengekomen Afdrukvolume een scanprijs in rekening worden gebracht. De scanprijs is afhankelijk van het type machine en de Tellertikprijs. De afrekenperiode voor scans is gelijk aan de volgens 3.2.1 overeengekomen afrekenperiode.

3.2.5 Een opzegging of een aanzegging ingevolge deze voorwaarden geschiedt door middel van een aangetekende brief onder vermelding van het type machine, het bijbehorende machine- c.q. serienummer en de actuele tellerstand.

3.3 Inbegrepen bij een SGP

Alle SGP tarieven betreffende printers en multifunctionele copiers zijn inclusief een bedrag ter bevoorschotting van Afdruksupplies, inclusief de in art. 2.1.1a t/m 2.1.1f genoemde werkzaamheden. Daarbij zijn de kosten als bedoeld in art. 2.6.1a t/m 2.6.1d inbegrepen, met uitzondering van de aan de klant toe te rekenen wachttijden.

3.4 Niet inbegrepen bij een SGP

3.4.1 Tenzij anders vermeld, zijn de door Lavant opgegeven tarieven voor een SGP exclusief de kosten als bedoeld in art. 2.6.1e (met uitzondering van de Afdruksupplies) t/m 2.6.1j en exclusief de kosten van lampen en glaswerk.

3.4.2 De Cliënt is bij beëindiging van de Overeenkomst gebonden aan het betalen van de restantwaarde voor de zich nog in de Apparatuur bevindende Afdruksupplies.

4 Voorwaarden Service & Support overeenkomst

Deze voorwaarden zijn aanvullend op de hierboven genoemde Service voorwaarden in het geval er op een printer of multifunctional geen SGP, maar wel een onderhoudsovereenkomst – de Service & Support overeenkomst - kan worden afgesloten.

4.1 Looptijd Service & Support overeenkomst (S&S)

De Service en Support overeenkomst (S&S) is een overeenkomst, welke een duur heeft van maximaal drie jaar voor nieuwe apparatuur of een duur van één jaar voor gebruikte apparatuur, tenzij anders is overeengekomen. De overeenkomst gaat in bij levering van de Apparatuur, waarmee ook de facturering van het onderhoudstarief aanvangt. De garantie is verrekend in de onderhoudsprijs.

4.2 Opbouw onderhoudstarief S&S overeenkomst

In geval een S&S overeenkomst is afgesloten wordt een onderhoudstarief berekend: een bedrag, vooraf periodiek te betalen gedurende de contractperiode onafhankelijk van het aantal Tellertikken.

4.3 Inbegrepen bij een S&S overeenkomst

Indien een S&S overeenkomst is overeengekomen zijn de kosten als bedoeld in art. 2.6.1a t/m 2.6.1c inbegrepen.

4.4 Niet inbegrepen bij een S&S overeenkomst

Indien een S&S overeenkomst is overeengekomen zijn de kosten als bedoeld in art. 2.6.1d t/m 2.6.1j niet in het onderhoudstarief inbegrepen. Evenmin de kosten van lampen, glaswerk.

Deze Service Voorwaarden Lavant Office Solutions zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen. Lavant is ingeschreven onder nummer 60556080.