

Voorwaarden service door TTT

Standaard voorwaarden voor service door Theunissen Technical Trading BV (TTT)

Deze *Voorwaarden service door TTT* zijn van toepassing op systemen (bestaande uit apparatuur en eventuele randapparatuur) en/of producten, geleverd door TTT. Voorbeelden van geleverde systemen en producten zijn onboard communicatiesystemen, branddetectiesystemen, elektrische voedingssystemen en omgekeerde osmose systemen. Servicewerkzaamheden volgen steeds op een specifieke aanvraag vanuit opdrachtgever.

- **Service**

Onder service wordt verstaan het geheel van alle werkzaamheden die nodig zijn voor het herstel van een geheel geplaatst, geïnstalleerd en mechanisch en elektrisch volledig aangesloten systeem of product dat volgens de opdrachtgever reparatie vereist. Dit verlenen van service, zo nodig met vervanging van onderdelen, gebeurt correctief of, indien TTT dit noodzakelijk acht, preventief. De service van een systeem wordt vastgelegd aan de hand van een door TTT opgesteld Service Report en omvat onder meer het controleren van functionaliteit van hardware en/of software, alsmede het specifiek determineren van de oorzaak of oorzaken van een storing. De opdrachtgever wordt geacht kennis te hebben genomen van deze "Voorwaarden service door TTT" voorafgaand aan de uitvoering van de service werkzaamheden. Bij de uitvoering van de servicewerkzaamheden wordt de door de contactpersoon van de opdrachtgever (dit kan ook een tussenpersoon zijn) opgegeven beschrijving van de storing als uitgangspunt genomen. In beginsel zal het doel van de service zijn om de door de klant gecommuniceerde tekortkoming te verhelpen. Een bredere controle van werking en functionaliteit van het systeem of product is gebruikelijk, maar een volledige functionaliteit test (ook op alle andere terreinen dan door de opdrachtgever aangegeven) mag niet als vanzelfsprekend worden geacht te worden uitgevoerd.

Alle noodzakelijke documenten en/of tekeningen voor reparatie van het te herstellen systeem of product dienen voor TTT beschikbaar te zijn voorafgaand aan de start van de service.

- **Uitsluiting van werkzaamheden**

Fouten in aansluiting, die naar voren komen gedurende de servicewerkzaamheden, dienen in beginsel te worden hersteld door personeel van de opdrachtgever. Het wordt beschouwd als meerwerk wanneer TTT de herstelwerkzaamheden moet verrichten. Wanneer dergelijke herstelwerkzaamheden substantieel tijd vergen, dan zal TTT de opdrachtgever, dan wel de hiertoe op locatie aangewezen contactpersoon, hierover op voorhand informeren.

Indien aansluiting op externe, niet door TTT geleverde systemen of producten van toepassing is of noodzakelijk wordt geacht (bijvoorbeeld VDR, GSM-net, wallijnen of branddetectiesysteem), worden al deze aansluitingen geacht operationeel te zijn. Bij de uitvoering van servicewerkzaamheden, tenzij specifiek vooraf in overleg tussen de opdrachtgever en TTT bepaald, kunnen de aansluitingen alsmede de mogelijke effecten van de servicewerkzaamheden op de externe aangesloten apparatuur niet als vanzelfsprekend worden gecontroleerd of gemeten.

De opdrachtgever dient, voor zover het programmeren van teksten of van functionaliteiten van toepassing is voor de service aan het systeem of product, aan TTT aan te geven of er sprake is van specifieke programmering, die behouden moet blijven in het systeem waarvoor service is aangevraagd. TTT zal hiertoe zolang de specifieke programmering van enig systeem voorafgaand aan de servicewerkzaamheden kopiëren, zodat klantspecifieke instellingen niet per ongeluk worden overschreven.

- **Garantie**

Voor de garantievoorzieningen verwijzen wij u naar onze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden. Voor zover sprake is van nieuw toe te passen onderdelen in een product of systeem, gelden de garantievoorzieningen voor dat onderdeel opnieuw vanaf het moment van de servicewerkzaamheden, onder voorbehoud van onvoorziene invloeden zoals van externe apparatuur of bekabelingsfouten. Indien de invloed van externe, niet door TTT geleverde, systemen of producten op de door TTT geleverde systemen of producten tijdens de servicewerkzaamheden niet kan worden vastgesteld, bijvoorbeeld omdat deze externe systemen of producten op dat moment niet (geheel) operationeel zijn, zal de garantie van TTT niet langer van toepassing zijn op alle (systeem)onderdelen van het door TTT geleverde systeem of product, voor zover het functioneren van het systeem of product op enigerlei wijze wordt beïnvloed door dit externe systeem of product.

Service werkzaamheden die worden uitgevoerd gedurende de garantieperiode, maar die blijken niet voort te komen uit mankementen van de apparatuur zelf, worden uitgesloten van de garantie en (alsnog) separaat in

rekening gebracht aan de opdrachtgever op basis van de actueel geldende tarieven van TTT. Onder de oorzaken voor dergelijke, niet onder garantie vallende werkzaamheden worden onder meer begrepen:

- Onzorgvuldig of foutief gebruik, nalatigheid, ruwe behandeling, opzet of vernieling, (herstel) werkzaamheden aan de apparatuur verricht door anderen dan TTT personeel;
 - Klimatologische en meteorologische invloeden, zoals stormschade, bliksemschade, brand, explosie, schade door vallen van de apparatuur, instorting, diefstal of verlies, molest of ongeval of daarmee gelijk te stellen oorzaken;
 - Vocht, waterschade, schadelijke dampen of gassen, temperatuur invloeden, vervuiling door zand of stof e.d., inwerking van zuren;
 - Het uitvallen van de elektrische spanning c.q. onjuiste netspanning c.q. netspanningverstoreningen;
 - Door de opdrachtgever gewenste wijzigingen, modificaties, aansluitingen van hulp- of randapparatuur, verplaatsingen;
 - Het plaatsen van onderdelen, welke op eenvoudige wijze door de opdrachtgever zelf uitgevoerd kunnen worden.
- **Toegang tot systemen en producten**
De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het creëren van een omgeving waarin de service naar behoren kan worden uitgevoerd. Gedurende de periode van service dient er te allen tijde vrije toegang te bestaan tot de te herstellen systemen (incl. randapparatuur) en/of producten. TTT is gerechtigd om vertragingstijd die ontstaat door het niet of slecht te bereiken van de te herstellen apparatuur en randapparatuur in rekening te brengen aan de opdrachtgever.
 - **Veilige werkomgeving**
TTT heeft de veiligheid van het personeel hoog in het vaandel. Bij het uitvoeren van werkzaamheden, ook op locatie, is het uitgangspunt dat de veiligheid van het personeel van TTT niet in geding is of kan komen. Hiertoe gebruiken de medewerkers van TTT zo nodig de relevante Persoonlijke Beschermings Middelen (PBM). De opdrachtgever dient er daarnaast voor zorg te dragen dat de werkomgeving voor de medewerkers van TTT veilig is en veilig blijft. Deze zorg door de opdrachtgever voor een veilige werkomgeving omvat onder meer het voorkomen van vrijkomen van schadelijke stoffen of gassen, het aanbieden van aanvullende vereiste of verlangde veiligheidsmiddelen en zekeringen (zoals voor werken op hoogte) en het voorkomen van blootstelling aan gevaarlijke activiteiten door derden.
 - **Inzet personeel**
TTT bepaalt op basis van systeemomvang en ervaring de in te zetten mankracht voor de service. Een personeelslid aan de zijde van de opdrachtgever zal door de opdrachtgever zelf worden aangewezen als aanspreekpunt en voor het verlenen van assistentie aan TTT, voor zover dat door TTT als nodig wordt geacht, gedurende de gehele periode van service.
 - **Overdracht**
De service wordt afgesloten door ondertekening van het Service Rapport, waarin de resultaten van de servicewerkzaamheden zijn beschreven, door zowel de Service Engineer van TTT als de (vertegenwoordiger van de) opdrachtgever. Eventuele overdracht van het systeem of product aan andere entiteiten dan de opdrachtgever, zoals een installateur, rederij of classificerende instantie, vindt alleen plaats in aanwezigheid van en samenwerking met een hiertoe bevoegd werknemer van de zijde van de opdrachtgever.
 - **Meerwerk**
Indien door een service engineer van TTT tijdens de service wordt vastgesteld dat werkzaamheden noodzakelijk zijn die, gezien vanuit deze *Voorwaarden service door TTT*, geen onderdeel zijn van de service, dan zal de service engineer dit kenbaar maken aan de opdrachtgever. In het Service Report van TTT, te ondertekenen door zowel de opdrachtgever als de service engineer van TTT, dient expliciet melding te worden gemaakt van dergelijke, noodzakelijk geachte, extra werkzaamheden. Voor zover bij dergelijke afwijkingen sprake is van het uitvoeren van extra werkzaamheden die, gezien vanuit deze *Voorwaarden service door TTT*, geen onderdeel vormen van de service, dan zullen deze werkzaamheden op nacalculatie worden doorberekend aan de opdrachtgever, overeenkomstig deze voorwaarden en uitgaande van de actueel geldende tarieven van TTT. Dergelijke additionele werkzaamheden dienen als zodanig schriftelijk in opdracht te worden gegeven alvorens TTT met dergelijke werkzaamheden aanvangt.

- **Aansprakelijkheid en overige voorwaarden**

- TTT is jegens opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur, of voor enigerlei andere directe schade of indirecte schade die opdrachtgever of haar relaties die gebruik maken van de apparatuur leiden.
- TTT kan niet aansprakelijk gesteld worden voor kosten voorkomend uit werkzaamheden van opdrachtgever aan onze apparatuur waarvoor door TTT geen uitdrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven.
- Service werkzaamheden kunnen door opdrachtgever tot 24 uur voor aanvang van de servicewerkzaamheden kosteloos worden geannuleerd, mits nog geen specifieke kosten door TTT zijn gemaakt (zoals vliegtickets, hotel, etc.). Indien de geplande service werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden op het afgesproken tijdstip, en TTT daarvan niet tijdig in kennis wordt gesteld, reeds onderweg of ter plekke aanwezig is dan wel er reeds kosten (zoals vliegtickets, hotel e.d.) zijn gemaakt, dan is TTT genoodzaakt alle reis- en verblijfkosten (inclusief reis uren) aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Bij service buiten Nederland worden kosten overeenkomstig doorberekend, indien het schip niet in de haven aanwezig blijkt te zijn of vertraagd is, dan wel de benodigde service materialen tijdens de reis zijn zoekgeraakt buiten verantwoordelijkheid van de medewerker(s) van TTT.
- TTT is gerechtigd tot het telefonisch geven van aanwijzingen en het in voorkomende gevallen leveren van onderdelen, teneinde eenvoudige problemen, reparaties en werkzaamheden door opdrachtgever zelf te laten uitvoeren.
- Het is de opdrachtgever niet toegestaan type- en / of serienummers dan wel andere identificatiekenmerken te verwijderen of te veranderen.
- Storingen aan producten of systemen dienen zo spoedig mogelijk na het ontstaan, aan TTT te worden gemeld.
- TTT zal de service- en herstelwerkzaamheden met grote zorgvuldigheid uitvoeren. De service engineer van TTT zal bij een storingsmelding de maatregelen nemen die hij nodig acht, opdat een spoedige opheffing van de storing kan worden bereikt.