



Leveringsvoorwaarden Perfect Telecom

Over deze leveringsvoorwaarden kan niet worden gecorrespondeerd en gaan in op het moment dat u een account aanmaakt dan wel een product aanschaft bij of via Perfect Telecom.

2. Toepasselijkheid en wijzigingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Perfect Telecom en aanmeldingen door de Klant voor de levering van de Dienst alsmede op alle Overeenkomsten.

2.2 Op afwijkende of aanvullende bepalingen kan de Klant slechts een beroep doen indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Perfect Telecom zijn aanvaard.

2.3 De toepasselijkheid van door de Klant gehanteerde algemene voorwaarden is uitdrukkelijk uitgesloten.

2.4 Indien enig onderdeel van de Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven alle andere onderdelen volledig van kracht. 2.5 Perfect Telecom houdt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde en zonder vooraankondiging te wijzigen.

3. De Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van Perfect Telecom zijn vrijblijvend en binden Perfect Telecom niet.

3.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens in zijn aanmelding en zal Perfect Telecom steeds onmiddellijk in kennis stellen van wijzigingen in deze gegevens.

4. Levering en gebruik van de Dienst

4.1 De termijn voor oplevering is mede afhankelijk van de Dienstaanbieder, de benodigde technische voorzieningen en omstandigheden van/bij de Klant en de eventuele noodzakelijke wijzigingen dan wel aanpassingen ten behoeve van de levering van de Dienst. Indien Perfect Telecom een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn.

4.2 Om de Dienst te leveren, kan Perfect Telecom gebruik maken van elke daartoe geschikte techniek en elke Dienstenaanbieder die Perfect Telecom geboden acht. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 16 (Persoonlijke informatie), machtigt de Klant Perfect Telecom tot het aan Dienstenaanbieders verstrekken van alle gegevens, kennisgevingen en volmachten die Perfect Telecom noodzakelijk acht om de Dienst te leveren.

4.5 De Klant is verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik en het ter beschikking hebben van deugdelijke en geschikte Apparaten, die benodigd is voor het gebruik van de Dienst en voor het onderhouden van en oplossen van storingen in deze Apparaten. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke nadelige financiële gevolgen voor Perfect Telecom, zijn voor rekening van de Klant.

5. Telecommunicatie

5.1 Gebruik van VoIP / Internet Telefonie diensten

5.1.1 U dient ten alle tijde in het land waar u gebruik maakt van onze VoIP diensten te verifiëren of het gebruik van VoIP diensten (Voice over IP / Internet Telefonie) bij de lokale wetgeving is toegestaan. U bent zelf persoonlijk aansprakelijk voor het gebruik van VoIP / Internet Telefonie in het land waar u deze dienst gebruikt. Door kennisneming van deze voorwaarden stemt u hier mee in dat u dit daadwerkelijk heeft geverifieerd.

5.2 Uw Internetverbinding versus uw telefoongesprekken

5.2.1 VoIP / Internet Telefonie de telefoongesprekken gaan over uw Internetverbinding. Dit heeft de volgende consequenties: -geen Internet = niet bellen en niet gebeld worden -slechte of haperende Internetverbinding = slechte of haperende gesprekken. Alle VoIP diensten welke Perfect Telecom aanbiedt komen over uw Internetverbinding binnen; is telefonie voor u van 'levensbelang' dan zal Perfect Telecom u adviseren altijd één of meerdere lijnen via een aparte internet verbinding en een VoIP trunk van een andere provider aan te leggen.

5.3 Aansprakelijkheid

5.3.1 Perfect Telecom is nimmer aansprakelijk voor enige geleden schade in welke vorm dan ook door het niet beschikbaar zijn van de Perfect Telecom VoIP/Internet Telefoniesystemen en de daaraan verwante diensten zoals lokale telefoonnummers, websites, ADSL, of de juiste afhandeling daarvan en eventuele hard- en software waaronder ook de SoftPhone(s).

5.3.2 Aan het niet beschikbaar zijn van het Perfect Telecom VoIP/Internet Telefoniesysteem en de daaraan verwante diensten kunnen geen enkele rechten worden ontleend.

5.3.3 Tekortkomingen van andere aanbieders van elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten waarmee het elektronische communicatienetwerk van Perfect Telecom is verbonden, zijn niet aan Perfect Telecom toerekenbaar (dit zou uw Internetverbinding dan wel de Telecommunicatiepartners van Perfect Telecom kunnen zijn).

5.4 Telefoongidsen of nummerinformatiediensten

5.4.1 Lokaal aangevraagde nieuwe dan wel geporteerde telefoonnummers worden niet automatisch opgenomen in enige telefoongids dan wel andere nummerinformatiedienst.

5.4.2 Mits overeengekomen met de klant kan Perfect Telecom lokaal aangevraagde dan wel geporteerde telefoonnummers aanbieden aan telefoongidsen dan wel aan andere informatiediensten. De werkzaamheden hiervoor zullen door de klant op basis van het uurtarief van Perfect Telecom in rekening worden gebracht.

5.4.3 Verkeerd aangeleverde informatie met betrekking tot het aanbieden van klantgegevens aan telefoongidsen dan wel aan andere informatiediensten zijn niet aan Perfect Telecom toerekenbaar.

5.10 Speciale telefoonnummers en diensten

5.11 Beschikbaarheid telefoonsysteem

5.11.1 Het Perfect Telecom VoIP/Internet Telecommunicatie systeem met al zijn aanverwante diensten, zoals bijvoorbeeld gewone telefoonnummers is zonder uitzondering 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar op basis van 'Best effort' beschikbaar.

5.11.2 Storingen en onderhoud aan het telefoonsysteem of andere omstandigheden welke niet binnen het bereik van Perfect Telecom liggen zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

5.11.3 Bij storingen aan het telefoonsysteem dient de afnemer dit te melden aan Perfect Telecom.

5.11.4 Na ontvangst van de storingsmelding zal Perfect Telecom de storing zo spoedig mogelijk verhelpen.

5.12 Gebruik VoIP hardware

5.12.1 Het Perfect Telecom VoIP/Internet Telecommunicatie systeem werkt met de SIP (RFC3261) standaard.

5.12.2 Klanten welke gebruik maken van het Perfect Telecom VoIP/Internet Telecommunicatie systeem, dienen over een SIP compatible apparaat, dan wel SIP compatible software te beschikken om met ons systeem te kunnen bellen.

5.12.3 Perfect Telecom houdt zich het recht voor om niet compatible SIP apparatuur of apparatuur welke storingen op ons systeem veroorzaken, te mijden, dan wel te verwijderen van ons systeem.

5.13 Gebruik VoIP software

5.13.1 Met betrekking tot de betaalde VoIP belsoftware (SoftPhones zoals XPRO en SJPhone) dient de gebruiker een officiële software licentie van de desbetreffende softwarefabrikant in zijn/haar bezit te hebben voordat er op het Perfect Telecom systeem mee gebeld worden.

5.13.2 Gebruik van illegale software-licenties op het VoIP belsysteem van Perfect Telecom is te allen tijde de verantwoording van de gebruiker van die software.

5.13.3 Perfect Telecom is nimmer aansprakelijk voor eventuele schadeclaims die door de softwarefabrikant(en) aan de gebruiker van illegale belsoftware (softphones) worden opgelegd

5.14 Onderhoud telefoonsysteem

5.14.1 Perfect Telecom houdt zich het recht voor om, wanneer daar redenen voor zijn, onderhoud aan het VoIP/Internet Telecommunicatie systeem uit te voeren. Deze zullen doorgaans van te voren aan de afnemer(s) worden doorgegeven. Er kunnen echter situaties zijn waardoor direct onderhoud aan het systeem noodzakelijk is en waardoor de dienst tijdelijk niet beschikbaar is. Dit wordt niet gemeld maar wordt per direct door de technische dienst van Perfect Telecom opgelost.

5.14.2 Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.

5.15 Betalingsvoorwaarden VoIP telefoonsysteem

5.15.1 Ten aanzien van het VoIP/Internet Telecommunicatie systeem krijgt de klant één keer per maand een rekening van Perfect Telecom voor de gesprekkosten en de SIP trunk.

5.16 Automatische incasso

5.16.1 Zolang Perfect Telecom geen kredietlimiet voor automatisch incasso, dan wel een eenmalige machtiging heeft toegestaan, worden opdrachten alleen na vooruitbetaling geleverd.

5.16.2 Na het invullen, ondertekenen en terug faxen van een van de machtigingsformulieren, kan Perfect Telecom overgaan tot eenmalige machtiging, dan wel automatische doorlopende incasso.

5.16.2 Over het algemeen geldt dat indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan zal de afnemer van rechtswege in verzuim zijn en heeft Perfect Telecom het recht alle bijkomende rente-en incassokosten op de afnemer te verhalen, door middel van het uit handen geven aan een incassobureau. Een incasso volgt automatisch na 2 betalingsherinneringen en aanmaning.

5.16.3 Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.

6. Levering van hard-en software

6.1 Betalingsvoorwaarden hard-en software

6.1.1 Tenzij anders overeengekomen dient de betaling **vooraf** te geschieden door storting of overmaking op een door Perfect Telecom aangewezen bankrekening voorafgaand aan de verzending. Na ontvangst van het verschuldigde bedrag worden de artikelen verstuurd of kan worden opgehaald.

6.1.2 Verzendingen onder rembours dienen contant te worden voldaan aan de postbode bij ontvangst van de goederen.

6.1.3 Over het algemeen geldt dat indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan zal de afnemer van rechtswege in verzuim zijn en heeft Perfect Telecom het recht alle bijkomende rente-en incassokosten op de afnemer te verhalen, door middel van het uit handen geven aan een incassobureau. Een incasso volgt automatisch na 2 betalingsherinneringen en aanmaning.

6.2 Hardware leveringen

6.2.1 Perfect Telecom levert behoudens overmacht uit voorraad(producten). Perfect Telecom levert producten op bestelling bij de distributeur en levering aan de klant vindt plaats op afspraak en na levering op het adres van Perfect Telecom. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen vindt levering plaats af magazijn Perfect Telecom.

6.2.2 Vanaf het moment van levering gaan alle risico's van verlies, beschadigingen, configuratie-problemen door externe factoren etc., ongeacht de oorzaak, over op de afnemer.

6.2.3 Wij hanteren € 9,95 * order/verzendkosten bij pakketten tot 5kg. Daarboven geldt een toeslag van € 1,-per kg.* Dit geldt zowel bij vooruitbetaling of machtiging tot automatische incasso.

6.2.4 Bij versturen onder rembours wordt er € 5,-extra in rekening gebracht op de order/verzendkosten van € 9,95 tot 5kg.Daarboven geldt een toeslag van € 1,-per kg.*

6.3 Eigendomsvoorbehoud

6.1.1 Geleverde goederen blijven eigendom van Perfect Telecom totdat de afnemer aan alle verplichtingen jegens haar heeft voldaan. De afnemer is gehouden voor zorgvuldige behandeling van de goederen zorg te dragen en mist het recht de geleverde goederen anders dan na schriftelijke toestemming van Perfect Telecom in onderpand te geven.

6.3 Retourzendingen

6.3.1 Perfect Telecom maakt een onderscheid tussen commerciële retourzendingen en afhandeling van defecten. Voor beide retourzendingen geldt dat Perfect Telecom geen zendingen accepteert welke niet zijn voorzien van een door Perfect Telecom "RMA" nummer.

6.3.2 We verwijzen **expliciet** naar de onderstaande exoneratie clausules onder *welke* voorwaarden wij retouren van zowel hard-als software uitsluiten.

Afhandeling van defecten (voor zowel consumenten als bedrijven)

Wij onderscheiden verschillende soorten defecten:

DOA.(Dead On Arrival) Er wordt binnen acht dagen na facturering gemeld dat het product niet functioneert. Het product wordt compleet en verder onbeschadigd teruggenomen of vooruit geruild. Bij voor uitruilen moet het defect gemelde apparaat binnen tien werkdagen na de melding binnen zijn, anders wordt het vervangende apparaat alsnog gefactureerd (mits dit niet al gebeurd is dan volgt na de tien dagen een credit minus de kosten -zie beneden)

GARANTIE. Binnen één jaar na facturering door Perfect Telecom wordt een defect gemeld. Het product wordt gerepareerd of vervangen (door een ander reeds gerepareerd exemplaar). Het streven is dat dit niet langer dan een week, maar zeker niet meer dan twee weken duurt. **REPARATIE.** Meer dan één jaar na facturering wordt een defect gemeld. Het product wordt onderzocht en er wordt een prijsopgave gemaakt van eventuele reparatie of vervanging.

Exoneratie clausules t.a.v. het bovenstaande : (dit geldt voor alle afnemers!)

1. Afhandeling wordt alleen verricht voor apparaten die direct of indirect door Perfect Telecom geleverd zijn en waarvoor geen expliciete andere afspraken met de wederverkoper zijn gemaakt. De bewijsvoering hiervan ligt bij de wederverkoper.
2. Indien het probleem niet door de technische dienst kan worden gereproduceerd worden er onderzoeks-en verzendkosten in rekening gebracht.
3. Indien het probleem kan worden opgelost door de firmware (software) in het apparaat te vervangen worden er onderzoeks-en verzendkosten in rekening gebracht.
4. Indien het probleem kan worden opgelost door de instellingen in het apparaat te veranderen worden er onderzoeks-en verzendkosten in rekening gebracht.
5. Indien het product retour is gestuurd op uitdrukkelijk verzoek van één van de helpdeskmedewerkers van Perfect Telecom, worden er nooit onderzoeks-en verzendkosten in rekening gebracht. Dit is een uitzondering op punt 2, 3 en 4.
6. Defecten veroorzaakt door blikseminslag, waterschade e.d. vallen niet onder garantie. Daaruit voortvloeiende kosten moeten door de klant op zijn of haar verzekering worden verhaald.
7. Configuratieproblemen vallen niet onder de garantie.
8. Schade aan de producten , dan wel aan andere apparatuur, welke de oorzaak zijn van verkeerde configuraties van onze producten valt niet onder de garantie.
9. Schade aan onze producten , dan wel aan andere apparatuur welke zijn aangesloten aan onze producten welke de oorzaak is van oneigenlijk gebruik, valt niet onder de garantie.
10. Schade aan onze producten welke wordt veroorzaakt door andere aangesloten apparatuur, valt niet onder de garantie.
11. Verkeerde aanschaffen betreffende hard- en software, welke zijn gemaakt door onjuist inzicht in de materie, door een onjuist gebruik/toepassing of een verkeerde configuratie van de Internetverbinding, vallen niet onder de garantie. Hiervoor geldt **geen** retour-procedure. U kunt dit voorkomen door alle informatie bij Perfect Telecom *voordat* u een product aanschaft.
12. Bestelde en geleverde software wordt nimmer teruggenomen. Dit geldt ook voor software waarvan de softwarelicentie op naam van de klant/wederverkoper is uitgeleverd.

13. Wanneer een product na oplevering en installatie door Perfect Telecom door configuratie problemen/veranderingen door de eigenaar/klant, dan wel derden onbruikbaar wordt, valt dit niet onder de garantie en kan de apparatuur niet worden geretourneerd.

14. De producten welke door Perfect Telecom op locatie worden geïnstalleerd en geconfigureerd door één van onze medewerkers, worden geconfigureerd en geheel werkend opgeleverd. Wanneer er nadien een configuratie verandering in een van onze producten optreedt door handmatige aanpassingen van de klant/eigenaar, dan wel een verandering in de infrastructuur waarop onze producten zijn aangesloten heeft plaatsgevonden ofwel een verandering of overbelasting van de Internetverbinding, dan kan er geen aanspraak op de garantie worden gemaakt en kan de apparatuur niet worden geretourneerd. Deze clausule gaat in op moment van oplevering na de installatie en configuratie.

15. Perfect Telecom is nooit verantwoordelijk voor de infrastructuur en Internetverbinding van de klant. Veranderingen hieraan en overbelasting van Internetverbinding zijn nooit de verantwoording van Perfect Telecom of van de werking van onze producten en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Als één van deze gevallen zich voordoet kan er geen aanspraak op de garantie worden gemaakt en kan de apparatuur niet worden geretourneerd.

Procedure:

De klant (consument, bedrijf of wederverkoper) meldt het defect per e-mail naar info@perfecttelecom.nl. Hierbij moeten de volgende gegevens worden opgenomen: -Merk, type en serienummer van het product-Probleemomschrijving-Aanschafdatum
Na controle en goedkeuring door Perfect Telecom voor de retourzending wordt de klant (consument, bedrijf of wederverkoper) een "RMA"-formulier met de opgegeven gegevens gemaild. De klant ondertekent het RMA formulier en stuurt het mee met het product. Het product dient goed verpakt en aan de buitenkant van de doos voorzien van het RMA nummer gestuurd te worden aan:

Perfect Telecom T.a.v. Support afdeling, RMA nummerSeerob 14B 9051 VA Stiens