



Lydis

CARE
VOORWAARDEN

Telefonie SIP & DECT
Headsets

CARE VOORWAARDEN

1. Definities

- 1.1 Yealink biedt een complete managementoplossing voor telefonie en video conferencing systemen binnen organisaties, die alle apparatuur op één plek beheert.
- 1.2 Afhankelijk van de behoefte van de organisatie, kan er gekozen worden uit een cloud-gebaseerde of op een eigen server/datacenter gebaseerde oplossing.
- 1.3 De management oplossing van Yealink biedt controle en inzicht in de status, softwareversie, locatie van systemen, kwaliteit, en het melden van storingen.
- 1.4 LYDIS biedt via haar resellers een garantiepakket aan, CARE+, dat naadloos aansluit op de hardware van Yealink.
- 1.5 **PARTNER** is bevoegd om het garantiepakket van LYDIS te verkopen aan haar eindgebruikers.
- 1.6 LYDIS levert haar diensten aan **PARTNER** onder de voorwaarden van deze overeenkomst, hierna aangeduid als de "Overeenkomst".
- 1.7 **PARTNER**: verwijst naar een organisatie die een overeenkomst met ons aangaat om ons garantiepakket *CARE+* te verkopen aan eindgebruikers en hen zelf rechtstreeks ondersteuning te verlenen.
- 1.8 Garantiepakket: de service *CARE+* die wordt aangeboden door **LYDIS** onder meer bestaande uit ondersteuning bij defecte hardware en technische ondersteuning.
- 1.9 Eindgebruiker: een persoon of entiteit die via **PARTNER** toegang heeft tot de *CARE+* service.
- 1.10 Persoonsgegevens: gegevens die betrekking hebben op een identificeerbare persoon. Denk hierbij aan informatie zoals een naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, identiteitsbewijsnummer, financiële informatie of andere gegevens die kunnen worden gebruikt om een persoon te identificeren.
- 1.11 SLA: een overeenkomst waarin de kwaliteit van de garantiepakket wordt gedefinieerd. Hierin staan afspraken over kaders zoals beschikbaarheid, responstijden en andere prestatie-indicatoren die van belang zijn voor **PARTNER**.

2. Onderwerp en geldige producten

- 2.1 **LYDIS** verleent aan **PARTNER** het recht om voor eigen rekening en risico licentieovereenkomsten af te sluiten met klanten van **PARTNER** binnen de Benelux en hen ondersteuning te verlenen. **PARTNER** aanvaardt dit recht en handelt conform de voorwaarden van deze overeenkomst.
- 2.2 Voornoemd recht geldt uitsluitend in de Benelux en is niet-exclusief.
- 2.3 De algemene voorwaarden van **LYDIS** maken onderdeel uit van deze overeenkomst. **PARTNER** verklaart met ondertekening van deze overeenkomst een exemplaar hiervan te hebben ontvangen.
- 2.4 Het *CARE pakket* is geldig voor Yealink SIP-telefoons, DECT-telefoons, Conferentie telefoons en Headsets en is gekoppeld aan het serienummer/MAC-adres van een product.
- 2.5 **PARTNER** zal het gehele verkooptraject voor zijn rekening nemen, inclusief het support. **PARTNER** is zelf verantwoordelijk om dit met eindgebruiker af te stemmen. Indien **PARTNER** ondersteuning nodig heeft, zal **PARTNER** contact opnemen met **LYDIS**. Indien noodzakelijk, zullen Partijen hiervoor een aparte SLA afsluiten.
- 2.6 **PARTNER** treedt op als onafhankelijke Partij en zal op geen enkele wijze optreden als vertegenwoordiger van **LYDIS**.

3. Verzekerde accessoires

Accessoires die in de originele verpakking zijn meegeleverd vallen ook onder het *CARE pakket*.

4. Geldigheidsduur CARE

Het *CARE pakket* wordt via een **PARTNER** afgesloten voor een periode van Drie (3) of vijf (5) jaar en is geldig vanaf de uitleverdatum van de producten door **LYDIS**.

5. Voordelen *CARE pakket*

Men gebruikt de telefoons en/of headsets de hele dag. Dan gaat er weleens iets mis. Met het *CARE pakket* van **LYDIS** is dit geen probleem. Als er een probleem optreedt, stuurt **PARTNER** het product op en **LYDIS** repareert/vervangt het product.

Daarnaast profiteert **PARTNER** met het *CARE pakket* van de onderstaande voordelen:

- 5.1 Drie (3) of vijf (5) jaar uitgebreide hardware garantie op de producten waarvoor **PARTNER** het *CARE pakket* afsluit. Via het serienummer/MAC-adres van het gekochte product wordt het *CARE pakket* geregistreerd .
- 5.2 8 x 5 support, zowel telefonisch (+31 36 20 20 125) of per e-mail (ticket@lydis.com). De **LYDIS** support engineers en product managers staan alle werkdagen voor **PARTNER** klaar.
- 5.3 RMA afhandeling binnen één werkweek na ontvangst door **LYDIS**.
- 5.4 Een **LYDIS** customer succes manager, bij een project van meer dan 200 producten.
- 5.5 Nederlands- en Engelssprekende helpdesk, gevestigd in Nederland welke **PARTNER** te woord staat bij technische problemen/vragen.
- 5.6 Meerdere keren per maand technische updates via Webinar, per e-mail of op andere gewenste manieren.
- 5.7 Ondersteuning bij het inrichten van het Yealink Device Management Systeem (Cloud of on-premise versie), welke ideaal is voor het monitoren en managen van hardware bij klanten.

6. RMA bij technisch defect

Om binnen één werkdag een RMA te kunnen verwerken en het product te repareren/vervangen, is het belangrijk om de RMA-procedure correct te volgen. De RMA zal worden verwerkt nadat **LYDIS** het product incl. het RMA-formulier ontvangen heeft. Daarom is het belangrijk om zo spoedig mogelijk de hieronder genoemde RMA-procedure te starten. Is meer spoed bij het defecte product geboden, geef dit dan altijd aan bij de servicemedewerker tijdens het aanvragen van de RMA.

RMA-procedure:

- Om een product/producten terug te sturen ter reparatie, vraagt **PARTNER** eerst per e-mail een RMA-nummer aan via: ticket@lydis.com (of te bellen naar +31 36 20 20 125)
- Zodra **PARTNER** het RMA-nummer heeft, kan **PARTNER** onderstaand formulier op de **LYDIS** website invullen, pagina: <https://www.lydis.nl/service-garantie/service-garantie-rma-aanmelden>.
- Na het invullen van het RMA formulier ontvangt **PARTNER** per e-mail een bevestiging. Deze bevestiging kan **PARTNER** afdrukken en moet samen met het product aan **LYDIS** verstuurd worden.
- Stuur het defecte product op naar volgend adres:
Lydis B.V.
T.a.v.: Service afdeling
Jool-Hulstraat 16
1327 HA Almere
- Het pakket dient Franco aangeboden te worden aan **LYDIS**

Als **LYDIS** na ontvangst de RMA goedkeurt, bepaalt **LYDIS** naar eigen inzicht of het product gerepareerd of vervangen wordt door hetzelfde type product of een product met gelijkwaardige of betere specificaties. Een vervangend product kan ook een gereviseerd product zijn.

LYDIS zal in de situatie dat een vervangend artikel wordt geleverd, de geldigheidsduur, van het *CARE pakket*, van het defecte product overzetten naar het vervangende product.

Gegevens in het product

Eindgebruiker en **PARTNER** zijn verantwoordelijk om te bepalen of in het product nog privacygevoelige informatie, zoals bijv. telefoonnummers, namen etc. gewist moeten worden vóór dat het product ter RMA aangeboden wordt. **LYDIS** zal het RMA-product retourneren in de fabriek-uitleverstand.

Partijen zullen, indien blijkt dat dit nodig is, afzonderlijk schriftelijk afspraken maken over de omgang met Persoonsgegevens, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

Noodset

LYDIS levert geen spareparts voor eventuele defecte producten, maar met het *CARE pakket* heeft **PARTNER** recht op het gratis gebruiken van een noodset (**LYDIS** bepaalt welk product als noodset wordt ingezet). Direct na het aanvragen van het RMA kan **LYDIS** in overleg met **PARTNER** een noodset versturen welke tijdelijk (voor een periode van maximaal vier (4) weken) gebruikt kan worden door de eindgebruiker. De gehele noodset moet zo spoedig mogelijk weer worden geretourneerd naar **LYDIS** als het RMA product hersteld door **PARTNER** ontvangen is en weer geïnstalleerd is bij de eindgebruiker.

LYDIS zal de noodset Franco naar **PARTNER** versturen, tenzij **PARTNER** schriftelijk aangeeft dat zij wenst dat deze rechtstreeks wordt verstuurd naar eindgebruiker. Kosten voor retourzending van de noodset zijn voor rekening van **PARTNER**/eindgebruiker. Het is aan **PARTNER** om hier zelf afspraken over te maken met eindgebruiker.

Wanneer de noodset niet na vier (4) weken geretourneerd is, wordt de adviesverkoopprijs van de noodset in rekening gebracht bij **PARTNER**, ongeacht de door **PARTNER** met eindgebruiker gemaakte afspraken hierover.

7. Wat zijn de kosten van het CARE pakket en wanneer betaal ik?

De prijs van het CARE pakket is 12% van de MSRP per product, per jaar, voor een periode van max. drie (3) of vijf (5) jaar.

Bij aanschaf van het product kan het CARE pakket worden bijbesteld. **PARTNER** betaalt dan voor één jaar de fee (per product) vooruit. De overige jaren wordt de fee in abonnementsvorm per jaar vooruit gefactureerd. Indien gewenst kan de fee voor de totale periode drie (3) of vijf (5) jaar in één keer worden afgerekend bij de aanschaf van het CARE+ pakket.

8. Lydis CARE pakket – voorwaarden

- 8.1 Dit CARE pakket is geldig voor Yealink SIP-telefoons, DECT-telefoons, Conferentie telefoons en Headsets genoemd in Bijlage A.
- 8.2 Het activeren/aankopen van het CARE pakket op een product kan direct bij aankoop. **PARTNER** kan tot maximaal 30 dagen na aankoopdatum het CARE pakket bestellen voor de reeds afgenomen producten. Dit op basis van de datum dat **LYDIS** het product heeft uitgeleverd.
- 8.3 Met het CARE pakket kan **PARTNER**, naast ondersteuning op de defecte hardware, ook een beroep doen op technische-, commerciële- en marketingondersteuning door de gespecialiseerde medewerkers van **LYDIS**.
- 8.4 Lydis CARE pakket kan alleen door directe PARTNERS van **LYDIS** of **LYDIS**-sub-distributeurs worden aangekocht.
- 8.5 Lydis CARE pakket wordt op serienummer/MAC-adres geregistreerd.
- 8.6 Op het CARE pakket kan standaard door **LYDIS** geen korting gegeven worden. Voor grote projecten is het alleen mogelijk om een beperkte korting te bieden op CARE als dit noodzakelijk is voor het winnen van het project. **PARTNER** vindt de inkoop- en verkoopprijzen terug op de prijslijst. Het laat **PARTNER** vrij korting te geven op het CARE pakket, naar de eindgebruiker, indien gewenst.
- 8.7 CARE pakket geldt voor maximaal de drie (3) of vijf (5) jaar waarvoor het is afgesloten. De ingangsdatum van het CARE pakket is de uitleverdatum van het product door **LYDIS**. Indien anders dringend gewenst in projecten gaat het verplaatsen van de ingangsdatum altijd in overleg met **LYDIS**.
- 8.8 Aanspraak op de het CARE pakket kan alleen gedaan worden door directe PARTNERS (Resellers/Sub-Distributeurs) van **LYDIS**. Eindgebruikers zullen zich voor aanspraak op het CARE pakket moeten wenden tot hun **PARTNER** die de apparatuur bij **LYDIS** aangekocht heeft.
- 8.9 Het CARE pakket geeft geen recht op uitkeringen in geld.
- 8.10 Storingen veroorzaakt door software updates van platformen (zoals bijv. Microsoft) en/of de fabrikant van het product, zijn niet gedekt.
- 8.11 Beperkingen functioneel en/of softwarematig van het product (zoals bijv. maximaal mogelijke Android versie) vallen niet onder dekking van het CARE pakket of fabrieksgarantie.
- 8.12 Om aanspraak te kunnen maken op het CARE pakket dient een originele gedateerde factuur van de eindgebruiker overlegd te worden waarop het CARE pakket voor het product aangekocht is.
- 8.13 **LYDIS** zal per product, op basis van het serienummer/MAC-adres, de aanspraak op garantie (zowel de fabriek garantie als Lydis CARE) beoordelen.
- 8.14 De hardware garantie in het CARE pakket op de geregistreerde producten omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de producten in geval van materiaal- en/of fabricagefouten.
- 8.15 De aansprakelijkheid van **LYDIS** voor directe schade is te allen tijde beperkt tot het bedrag van de vergoeding dat onder deze overeenkomst is overeengekomen. Lydis is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade door verlies van gegevens. Waaronder begrepen de situatie dat er tijdens onderzoek en/of reparatie verlies plaatsvindt van instellingen, software of data.
- 8.16 **PARTNER** vrijwaart **LYDIS** voor alle aanspraken van derden, waaronder eindgebruikers, met betrekking tot schade veroorzaakt door de levering of het gebruik van de producten en diensten die onder deze overeenkomst vallen.
- 8.17 **LYDIS** houdt zich het recht voor om kosten in rekening te brengen als het hardware probleem niet onder het CARE pakket en/of de algemene garantievoorzwaarden valt zoals beschreven in de Lydis Algemene Voorwaarden.

9. **Lydis CARE pakket – uitsluitende voorwaarden**

Het Lydis CARE pakket dekt niet:

- 9.1 Cosmetische schade, krassen of het afbladderen van de lak of gladde oppervlakken of enige andere schade waarbij het product gewoon blijft werken.
- 9.2 Schade als gevolg van slijtage en/of geleidelijke invloeden, inclusief roest of oxidatie of langzaam inwerkend vocht, die niet komt door een bepaalde gebeurtenis.
- 9.3 Schade, in welke vorm dan ook, veroorzaakt door een software (update) van fabrikant, platform of een andere derde partij.
- 9.4 Schade en storingen die worden veroorzaakt doordat de bedieningsinstructie of handleiding niet wordt gevolgd.
- 9.5 Schade of storingen als gevolg van wijzigingen, en eigen onderhoud waaronder; service, controle, reparatie, herstel, installatie, reiniging of een onjuiste of defecte installatie.
- 9.6 Kosten die zijn gemaakt doordat het product niet gebruikt kan worden.
- 9.7 Schade, storing of diefstal die is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid door **PARTNER** of iemand aan wie toestemming is gegeven om het product te gebruiken.
- 9.8 Schade of storing welke is veroorzaakt door incorrecte installatie, defecte software of een virus. In deze uitsluiting wordt onder virus verstaan een programma of software die de correcte werking van de software van het besturingssysteem van uw product gedeeltelijk of volledig belemmert.
- 9.9 Als niet alle voorzorgmaatregelen genomen zijn die redelijkerwijs verwacht mogen worden om het product te beschermen tegen onbedoelde of kwaadwillige beschadiging
- 9.10 Storing te wijten is aan slecht onderhoud. Defect gevolg is van externe (buiten het product gelegen) oorzaken, bijvoorbeeld blikseminslag, overspanning, vloeistofschade, brand, aardbeving, storm, natuurrampen etc.

10. **Annulering of opzegging CARE voor een product**

Het CARE pakket voor een product kan geannuleerd of opgezegd worden:

- 10.1 Alleen door **PARTNER** per e-mail naar **LYDIS** (sales@lydis.com) met duidelijke vermelding van het product en serienummer/MAC-adres.
- 10.2 Binnen 14 dagen na ontvangst van de producten.
- 10.3 Als de annulering binnen 14 dagen door **LYDIS** ontvangen is zullen de gefactureerde bedragen voor het CARE pakket worden gecrediteerd. Met uitzondering van als binnen deze termijn al een RMA voor het product is ingediend.
- 10.4 Na 14 dagen gaat **LYDIS** er vanuit dat de voorwaarden en condities akkoord zijn en is het CARE pakket niet meer kosteloos en alleen met een opzegtermijn van één (1) maand te annuleren.
- 10.5 **LYDIS** behoudt zich het recht voor om het CARE pakket voor een product per direct op te zeggen als bij het aanvragen van een RMA, overtreding van de voorwaarden wordt vastgesteld. Er vindt dan geen restitutie plaats van de al evt. vooruit betaalde bedragen.

Verder kan het *CARE pakket* nog op de volgende manieren eindigen voor een product:

- 10.6 Als het product wordt teruggestuurd naar de fabrikant en een vervangend product is geleverd. De geldigheid is dan overgezet naar het vervangende product;
- 10.7 Product niet meer te herstellen is en door **LYDIS** of **PARTNER** afgevoerd wordt. In de situatie dat **PARTNER** het product afvoert moet **LYDIS** hierover geïnformeerd worden om het *CARE pakket* voor dat product te beëindigen;
- 10.8 Als het product door eindgebruiker wordt verkocht, in eigendom wordt overgedragen of anderszins wordt vervreemd;
- 10.9 Als de drie (3) of vijf (5) jaren vanaf de ingangsdatum van het *CARE pakket* zijn verstreken;
- 10.10 Als *CARE* wordt geannuleerd of opgezegd conform artikel 9;
- 10.11 Als de betaling van de jaarlijkse fee niet of niet tijdig is voldaan, conform artikel 9;
- 10.12 Deze overeenkomst kan door beide Partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien de andere partij failliet wordt verklaard of een aanvraag tot faillissement indient;
- 10.13 In het geval van een overmacht situatie die langer dan 14 dagen duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

11. Additionele voorwaarden

- 11.1 De Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van **LYDIS** <www.lydis.nl/algemene-voorwaarden> zijn ook geldig op het *CARE pakket*.
- 11.2 Elke factuur moet binnen 14 dagen na dagtekening worden betaald op het door Lydis aangegeven bankrekeningnummer.
- 11.3 **LYDIS** behoudt te allen tijde alle intellectuele eigendomsrechten op de geleverde producten en/of diensten, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, merkrechten en octrooien. De afnemer erkent deze intellectuele eigendomsrechten en mag de gebruiksrechten op deze producten en/of diensten uitsluitend verder verkopen, verhuren, verder exploiteren gebruiken voor het doel waarvoor ze geleverd zijn.
- 11.4 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter Midden-Nederland, locatie Almere, voor zover geen andere rechtbank dwingend bevoegd is.

BIJLAGE A

Dit CARE pakket is geldig voor Yealink SIP-telefoons, DECT-telefoons, conferentie telefoons en Headsets. Zie hieronder voor deelnemende series:

- i) Yealink SIP-Telefoons:
 - o T4u serie
 - o T5x serie
 - o T3x serie
- ii) Yealink DECT-telefoons:
 - o W80
 - o W90
 - o W7x serie
- iii) Yealink headsets:
 - o WH serie
 - o BH serie
 - o UH serie
 - o YHS serie
- iv) Yealink conferentie telefoons:
 - o CP925, CP935, CP965
 - o CP900, CP700

Deze lijst zal door **LYDIS** geupdate worden met het actuele portfolio waarop het garantiepakket kan worden afgesloten.