

## **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

### **Artikel 1**

#### *Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden*

##### **1.1**

Jij als klant, afnemer- en gebruiker van onze dienstverlening stemt in met het feit dat deze Algemene Voorwaarden van kracht zijn bij alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij wij als leverancier en dienstverlener goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan jou als gebruiker van onze dienstverlening leveren.

##### **1.2**

Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als wij als dienstverlener en jij als gebruiker van onze dienstverlening deze schriftelijk zijn overeengekomen.

##### **1.3**

Wij wijzen expliciet de toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van jou als klant af.

##### **1.4**

Als een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval treden we in overleg om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### **Artikel 2**

#### *Aanbiedingen*

##### **2.1**

Onze aanbiedingen en andere uitingen zijn vrijblijvend, tenzij wij schriftelijk anders aangeven. Jij als afnemer van onze dienstverlening staat ervoor in dat de door jou of namens jou verstrekte gegevens, waarop onze aanbieding is gebaseerd, juist en volledig zijn.

### **Artikel 3**

#### *Prijs en betaling*

##### **3.1**

Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere overheidsheffingen. De door ons kenbaar gemaakte prijzen zijn altijd in euro's, en jij dient alle betalingen ook in euro's te voldoen.

##### **3.2**

Aan een door ons afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een door jou kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een vaste prijs als dit schriftelijk is overeengekomen.

##### **3.4**

Gegevens uit onze administratie leveren volledig bewijs voor de door jou verschuldigde bedragen, onverminderd jouw recht tot het leveren van tegenbewijs.

##### **3.5**

Bij een periodieke betalingsverplichting zijn wij gerechtigd de geldende prijzen en tarieven aan te passen conform de overeenkomst. Als de overeenkomst geen mogelijkheid tot aanpassing voorziet, kunnen wij de prijzen schriftelijk aanpassen met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. Als je niet akkoord gaat met de aanpassing, mag je de overeenkomst binnen dertig dagen na kennisgeving opzeggen.

##### **3.6**

Betaling van verschuldigde bedragen dient te gebeuren volgens overeengekomen betalingscondities. Opschorting of verrekening van betalingen is niet toegestaan. Bij niet-tijdige betaling ben je zonder ingebrekestelling wettelijke rente verschuldigd. Bij nalatigheid na aanmaning kunnen wij de vordering uit handen geven, waarbij je ook de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten dient te vergoeden.

### **Artikel 4**

#### *Duur van de overeenkomst*

##### **4.1**

Bij duurovereenkomsten geldt de overeengekomen duur of, bij gebrek daaraan, een duur van één jaar.

##### **4.2**

De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij jij of wij schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

### **Artikel 5**

#### *Vertrouwelijkheid en overname personeel*

##### **5.1**

Tijdens de overeenkomst en één jaar na beëindiging ervan dienen beide partijen vertrouwelijke gegevens geheim te houden, tenzij openbaarmaking noodzakelijk is volgens een rechterlijke uitspraak, wettelijk voorschrift, of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door ons als dienstverlener.

##### **5.3**

Gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar daarna mag geen van beide partijen medewerkers van de andere partij in dienst nemen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming kan voorwaarden bevatten, inclusief een redelijke vergoeding door jou als afnemer van onze diensten aan ons als dienstverlener.

### **Artikel 6**

#### *Privacy en gegevensverwerking*

##### **6.1**

Indien nodig voor de uitvoering van de overeenkomst, dien je ons als dienstverlener schriftelijk te informeren over de wijze waarop jij voldoet aan verplichtingen op het gebied van persoonsgegevensbescherming.

##### **6.2**

Jij als gebruiker van onze dienstverlening vrijwaart ons als dienstverlener voor aanspraken met betrekking tot persoonsgegevens, tenzij je kunt aantonen dat de feiten aan ons als dienstverlener toerekenbaar zijn.

### **6.3**

De verantwoordelijkheid voor de gegevens die jij met behulp van onze diensten verwerkt, ligt volledig bij jou. Jij staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Jij vrijwaart ons tegen elke rechtsvordering van een derde in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 7**

### *Beveiliging*

#### **7.1**

Als wij verantwoordelijk zijn voor informatiebeveiliging, zal deze beveiliging voldoen aan

schriftelijk overeengekomen specificaties. Wij staan echter niet garant voor doeltreffendheid onder alle omstandigheden. Zonder specifieke afspraken zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat redelijk is gezien de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de kosten.

#### **7.2**

Toegangs- of identificatiecodes en certificaten die wij verstrekken, dienen vertrouwelijk te worden behandeld en alleen aan geautoriseerd personeel binnen jouw organisatie bekendgemaakt te worden. Wij hebben het recht toegewezen codes en certificaten te wijzigen.

#### **7.3**

Jij bent verplicht jouw systemen adequaat te beveiligen en bijvoorbeeld en expliciet te allen tijde antivirus-programmatuur operationeel te hebben.

## **Artikel 8**

### *Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting*

#### **8.1**

De geleverde zaken blijven ons eigendom totdat jij, als afnemer van onze dienstverlener, alle verschuldigde bedragen volledig hebt voldaan. Mocht je als wederverkoper optreden, dan staat het je vrij al deze zaken onderworpen aan ons eigendomsvoorbehoud, te verkopen, zoals en voor zover gebruikelijk binnen jouw normale bedrijfsvoering.

#### **8.2**

De juridische consequenties van ons eigendomsvoorbehoud voor uitvoerzaken worden beheerst door het recht van het land van bestemming, enkel en alleen mits dit voor ons gunstigere bepalingen bevat.

#### **8.3**

Eventuele verleende rechten worden pas definitief overgedragen als alle uitstaande bedragen volledig zijn betaald, zoals overeengekomen in de overeenkomst.

#### **8.4**

Wij behouden ons het recht voor om in het kader van de overeenkomst ontvangen en/of gerealiseerde gegevens, documenten, software en/of databestanden onder ons te houden totdat alle verschuldigde bedragen zijn voldaan.

## **Artikel 9**

### *Risico-overgang*

#### **9.1**

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens, documenten, software of databestanden die in het kader van de overeenkomst worden gebruikt, gaat over op jou, als afnemer en gebruiker van onze dienstverlening, op het moment van feitelijke controle.

## **Artikel 10**

### *Intellectueel Eigendom*

#### **10.1**

Indien overeengekomen, vindt de overdracht van intellectuele eigendomsrechten enkel plaats middels een schriftelijke, expliciete verbintenis. Het overdragen van specifiek voor jou ontwikkelde materialen tast ons recht niet aan om de onderliggende elementen voor andere doeleinden te gebruiken.

#### **10.2**

Alle intellectuele eigendomsrechten op ontwikkelde materialen blijven exclusief bij ons. Jij verkrijgt specifieke gebruiksrechten volgens deze algemene voorwaarden, de schriftelijke overeenkomst en de wet. Deze rechten zijn niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

#### **10.3**

Je mag geen aanduidingen betreffende vertrouwelijkheid, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten uit de materialen verwijderen of wijzigen.

#### **10.4**

Zonder schriftelijke toestemming zijn wij gerechtigd technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van onze materialen. Het verwijderen of omzeilen van dergelijke voorzieningen is niet toegestaan.

#### **10.5**

Wij vrijwaren jou tegen claims van derden die beweren dat door ons ontwikkelde materialen inbreuk maken op hun intellectuele eigendomsrechten, onder de voorwaarde dat je ons onmiddellijk schriftelijk informeert en de afhandeling aan ons overlaat.

#### **10.6**

Je staat ervoor in dat de ter beschikking gestelde apparatuur, software, databestanden en/of materialen geen inbreuk maken op rechten van derden, en je vrijwaart ons tegen alle aanspraken hierop.

#### **10.7**

Wij zijn niet verplicht tot dataconversie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 11**

### *Medewerkingsverplichtingen*

#### **11.1**

Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Jij belooft te allen tijde tijdig, alle redelijkerwijs door ons gewenste medewerking te verlenen.

#### **11.2**

Je draagt het risico van de selectie van de door ons te leveren zaken, goederen en/of diensten. Zorg ervoor dat de eisen waaraan onze prestatie dient te voldoen, juist en volledig zijn. Maten en gegevens in tekeningen, afbeeldingen, catalogi en andere materialen zijn niet bindend, tenzij expliciet anders vermeld.

#### **11.3**

Bij inzet van personeel en/of hulppersonen door jou, dienen zij te beschikken over de vereiste kennis en ervaring. Als onze medewerkers op jouw locatie werkzaamheden verrichten, dien je tijdig en kosteloos te zorgen voor de benodigde faciliteiten.

#### **11.4**

De werkruimte en faciliteiten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen. Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden, inclusief onze medewerkers, die voortvloeien uit schade als gevolg van jouw handelen of nalaten, of onveilige situaties in jouw organisatie.

#### **11.5**

Als je in verband met onze diensten en producten programmatuur, apparatuur of andere middelen ter beschikking stelt, dien je ervoor te zorgen dat alle benodigde licenties of goedkeuringen verkregen zijn.

#### **11.6**

Je bent verantwoordelijk voor het beheer, de controle van instellingen, het gebruik van door ons geleverde producten en/of verstrekte diensten, en de inzet van resultaten. Daarnaast ben jij eerstverantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

#### **11.7**

Je draagt zelf verantwoordelijkheid de benodigde (hulp)programmatuur te installeren, in te richten, te parametren, af te stemmen en, indien nodig, de gebruikte apparatuur, andere (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aan te passen om de door jou gewenste interoperabiliteit te bewerkstelligen.

## **Artikel 12**

### *Informatieverplichtingen*

#### **12.1**

Jij als gebruiker van onze dienstverlening, geef ons, de dienstverleners, tijdig alle gegevens of informatie die redelijkerwijs nodig is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

#### **12.2**

Jij, als gebruiker van onze dienstverlening, staat garant voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als er onjuistheden zijn, zullen wij, de dienstverleners, je hierover bevragen.

#### **12.3**

Voor een soepele voortgang van onze werkzaamheden gedurende de overeenkomst, wijzen jij als afnemer van onze diensten een contactpersoon aan wanneer je hiertoe zelf niet in staat bent. De contactpersoon heeft de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de afgesproken doelstellingen.

#### **12.4**

Wij, als dienstverleners, zijn enkel verplicht om jou periodiek inlichtingen te verstrekken over de uitvoering van de werkzaamheden. Eventueel via de door jou aangewezen contactpersoon.

## **Artikel 13**

### *Project- en stuurgroepen*

#### **13.1**

Als jij als afnemer van onze dienstverlener en wij, de dienstverleners, deelnemen aan een project- of stuurgroep met onze medewerkers, delen we informatie zoals overeengekomen binnen de groep.

#### **13.2**

Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waar beide partijen aan deelnemen, binden ons als dienstverleners slechts als de besluitvorming in lijn is met schriftelijke afspraken, of als wij schriftelijk akkoord gaan. Wij zijn nooit verplicht een besluit te aanvaarden of uit te voeren als dit naar ons oordeel in strijd is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

#### **13.3**

Jij als klant staat ervoor in dat de personen die je aanwijst om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gemachtigd zijn om bindende besluiten te nemen.

## **Artikel 14**

### *Termijnen*

#### **14.1**

Wij, als dienstverleners, spannen ons redelijkerwijs in om de genoemde of overeengekomen al dan niet uiterste (leverings-)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk na te leven. De genoemde of overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden steeds als streefdata, binden ons niet en hebben steeds een indicatief karakter.

#### **14.2**

Als dreigt dat een termijn wordt overschreden, treden wij als dienstverleners en jij als klant in overleg om de gevolgen voor de verdere planning te bespreken.

#### **14.3**

In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings-)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt dienstverlener wegens tijds overschrijding eerst in verzuim nadat jij hem schriftelijk in gebreke hebt gesteld. Jij stelt dienstverlener een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene), en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat wij als dienstverleners adequaat kunnen reageren.

#### **14.4**

Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, zijn wij als dienstverleners gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat jij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk hebt goedgekeurd.

#### **14.5**

Wij als dienstverleners zijn niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Ook niet als jij als afnemer van onze dienstverlening je verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor jou als afnemer van onze dienstverlening nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

### **Artikel 15**

#### *Ontbinding en opzegging van de overeenkomst*

##### **15.1**

Jij als klant hebt het recht de overeenkomst te ontbinden als wij, als dienstverleners, tekortschieten in het nakomen van wezenlijke verplichtingen. Dit kan alleen na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling, waarbij we je een redelijke termijn geven om de tekortkoming te herstellen. Betalingsverplichtingen van jou en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatie verstrekking gelden altijd als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

##### **15.2**

Als jij, als afnemer van onze dienstverlening, al prestaties hebt ontvangen op het moment van ontbinding, blijven deze prestaties en de bijbehorende betalingsverplichtingen in stand, tenzij je bewijst dat wij, als dienstverlener, aanzienlijk tekortschieten. Bedragen die we vóór de ontbinding hebben gefactureerd voor al verrichte of geleverde prestaties blijven verschuldigd en worden direct opeisbaar bij ontbinding.

##### **15.3**

Als een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kunnen beide partijen deze na goed overleg schriftelijk opzeggen, met opgave van redenen. Als er geen opzegtermijn is afgesproken, zijn wij verplicht bij opzegging een redelijke termijn respecteren. Wij, als dienstverlener, zijn nooit verplicht tot schadevergoeding bij opzegging.

##### **15.4**

Jij, als klant, hebt niet het recht om een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

##### **15.5**

Zowel jij als wij kunnen de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de andere partij surseance van betaling krijgt, faillissement aanvraagt, de onderneming wordt geliquideerd, of de zeggenschap over jouw onderneming wijzigt. Bij jouw onherroepelijke faillissement eindigt het recht tot gebruik van ter beschikking gestelde programmatuur, websites, en andere diensten zonder opzeggingshandeling van onze kant.

### **Artikel 16**

#### *Aansprakelijkheid van de dienstverlener*

##### **16.1**

Onze aansprakelijkheid bij een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, inclusief garantieverplichtingen, is beperkt tot directe schade tot maximaal het bedrag van de overeengekomen prijs voor die overeenkomst (excl. BTW). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, is de prijs voor één jaar bepalend. In geen geval zal onze totale aansprakelijkheid voor directe schade echter meer dan €100.000,00 bedragen.

##### **16.2**

Onze aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel, of materiële beschadiging van zaken bedraagt nooit meer dan €1.250.000.

##### **16.3**

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van jouw afnemers, schade door voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden, of schade door ingeschakelde toeleveranciers. Ook zijn we niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Wij als gespecialiseerde dienstverlener zijn geacht alles in werk te stellen om binnen jouw bedrijvigheid dergelijke verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten te voorkomen. Vooropgesteld dat het jouw eindverantwoordelijkheid blijft daar binnen jouw bedrijvigheid technisch of op andere wijze in te voorzien.

##### **16.4**

De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid beschreven in artikel 16.1 tot en met 16.3 gelden ook voor andere uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden.

##### **16.5**

Onze aansprakelijkheid ontstaat alleen als je ons schriftelijk in gebreke stelt en wij na een redelijke termijn nog steeds tekortschieten. De ingebrekestelling dient een gedetailleerde beschrijving van de tekortkoming bevatten zodat wij adequaat kunnen reageren.

##### **16.6**

Voor recht op schadevergoeding ben je verplicht de schade zo snel mogelijk, schriftelijk bij ons melden. Elke vordering tot schadevergoeding vervalft na vierentwintig maanden, tenzij je binnen die termijn een rechtsvordering hebt ingesteld.

##### **16.7**

Jij vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door jou aan een derde is geleverd en waarbij door ons geleverde diensten, apparatuur, programmatuur, of andere materialen zijn betrokken.

##### **16.8**

De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen die wij bij de uitvoering van de overeenkomst betrekken.

## **Artikel 17**

### *Overmacht*

#### **17.1**

Geen van beide partijen is verplicht om enige verplichting, inclusief wettelijke of overeengekomen garantieverplichtingen, na te komen als dit wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht aan onze zijde valt onder andere (i) overmacht van onze toeleveranciers, (ii) het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door jou aan ons zijn voorgeschreven, (iii) gebreken in zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door jou aan ons is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomstoring, (vi) storingen in internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

#### **17.2**

Als een situatie van overmacht langer dan zestig dagen duurt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Wat op dat moment al is gepresteerd op basis van de overeenkomst wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder verdere verplichtingen over en weer.

## **Artikel 18**

### *Wijziging en meerwerk*

#### **18.1**

Als wij op verzoek en met jouw instemming werkzaamheden of prestaties hebben verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, worden deze door jou vergoed volgens de overeengekomen tarieven of, bij gebrek daarvan, volgens onze gebruikelijke tarieven. Wij zijn niet verplicht om aan een dergelijk verzoek te voldoen en kunnen eisen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Onder 'jouw instemming' wordt ook verstaan, elk verzoek gedaan door een door jou gemachtigd (contact-)persoon.

#### **18.2**

Als er een vaste prijs is overeengekomen voor de dienstverlening, informeren wij jou op verzoek schriftelijk over de financiële gevolgen van extra werkzaamheden of prestaties zoals beschreven in dit artikel.

## **Artikel 19**

### *Overdracht van rechten en verplichtingen*

#### **19.1**

Jij zult de rechten en verplichtingen die je op basis van de overeenkomst hebt, nooit aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

#### **19.2**

Wij hebben het recht om onze aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## **Artikel 20**

### *Toepasselijk recht en geschillen*

#### **20.1**

De overeenkomsten tussen ons en jou worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

#### **20.2**

Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de gesloten overeenkomst en/of nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag. Hierbij blijft het recht van elke partij om een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht om conservatoire rechtsmaatregelen te treffen, onverminderd. De plaats van arbitrage is Den Haag.

#### **20.3**

Als een geschil binnen de bevoegdheid van de kantonrechter valt, hebben beide partijen, in afwijking van artikel 20.2, het recht om de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank. Deze bevoegdheid komt slechts toe aan partijen als er nog geen arbitrale procedure is gestart volgens artikel 20.2. Als de zaak conform dit artikel 20.3 is voorgelegd aan de rechtbank, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd om de zaak te behandelen en te beslissen.

#### **20.4**

Elke partij is gerechtigd om bij een geschil naar aanleiding van de gesloten overeenkomst of nadere overeenkomsten een ICT-Mediationprocedure te starten volgens het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan de procedure van ICT-Mediation, waarbij ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen verplicht zal plaatsvinden. Het staat beide partijen vrij om op elk moment na de eerste gezamenlijke bespreking de ICT-Mediationprocedure te beëindigen. Deze bepaling staat niet in de weg aan het recht van een partij om een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen of conservatoire rechtsmaatregelen te treffen.

## **Hoofdstuk 2. Dienstverlening**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer wij diensten van welke aard dan ook aan jou verlenen.*

## **Artikel 21**

### *Uitvoering*

#### **21.1**

Wij zullen ons best doen om onze diensten zorgvuldig uit te voeren, conform de schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Al onze diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet een resultaat is toegezegd en dit resultaat voldoende is omschreven in de overeenkomst.

#### **21.2**

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade of kosten die voortvloeien uit het gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes of certificaten, tenzij het misbruik direct voortkomt uit opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van onze bedrijfsleiding.

### **21.3**

Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een specifieke persoon, behouden wij het recht om deze persoon te vervangen door een of meer personen met vergelijkbare kwalificaties.

### **21.4**

Wij zijn niet verplicht om aanwijzingen van jou op te volgen bij de uitvoering van onze diensten, vooral niet als deze aanwijzingen de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Als dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, worden de betreffende werkzaamheden vergoed volgens onze gebruikelijke tarieven.

## **Artikel 22**

### *Service Level Agreement*

#### **22.1**

Afspraken met betrekking tot een serviceniveau (Service Level Agreement) worden alleen schriftelijk expliciet overeengekomen. Je zult ons onmiddellijk informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

#### **22.2**

Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitzondering van aangekondigde buitengebruikstellingen wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud, andere vormen van service, en omstandigheden buiten onze invloedssfeer. Tenzij je tegenbewijs levert, geldt de door ons gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs.

## **Artikel 23**

### *Back-up*

#### **23.1**

Als onze dienstverlening het maken van back-ups van jouw gegevens omvat, zullen wij conform de schriftelijk overeengekomen periodes, of bij gebrek daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij ons opgeslagen gegevens. Wij bewaren de back-up gedurende de overeengekomen termijn, of bij gebrek aan afspraken gedurende de bij ons gebruikelijke termijn. Wij zullen de back-up zorgvuldig beheren.

#### **23.2**

Je blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van alle wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

## **Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)**

*De bepalingen in dit hoofdstuk over Software as a Service (SaaS) zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing wanneer wij als dienstverleners diensten leveren onder de noemer of op het gebied van Software-as-a-Service, ook wel bekend als SaaS. Voor het begrijpen van deze algemene voorwaarden bedoelen we met SaaS: het door ons, als dienstverlener, op afstand beschikbaar stellen en houden van programmatuur aan jou, als klant, via internet of een ander datanetwerk, zonder dat wij jou een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur geven.*

## **Artikel 24**

### *Uitvoering SaaS-dienst*

#### **24.1**

Jij als klant, bepaalt waarvoor je onze SaaS-dienst gebruikt. Het is niet toegestaan om derden gebruik te laten maken van de diensten die wij op het gebied van SaaS aanbieden.

#### **24.2**

Als wij, op basis van een verzoek of bevoegd bevel van een overheidsinstantie of vanwege een wettelijke verplichting, werken aan gegevens van jou, je medewerkers, of gebruikers, dan brengen we alle kosten die daarmee samenhangen bij jou in rekening.

#### **24.3**

Wij kunnen veranderingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst. Als dit gevolgen heeft voor jouw procedures, laten we je dat op tijd weten en worden de kosten van deze verandering door jou gedragen. In dat geval mag je de overeenkomst schriftelijk opzeggen, tenzij de wijziging te maken heeft met veranderingen in wetgeving of andere voorschriften, of als wij de kosten op ons nemen.

#### **24.4**

We kunnen doorgaan met het aanbieden van de SaaS-dienst met een nieuwe of aangepaste versie van de programmatuur. We zijn niet verplicht om specifieke eigenschappen of functionaliteiten te handhaven, te wijzigen of toe te voegen voor jou.

#### **24.5**

We kunnen de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. We zullen proberen dit buiten kantooruren te doen en het niet langer laten duren dan nodig.

#### **24.6**

Wij zijn niet verplicht om jou een fysieke drager te geven met daarop de programmatuur voor de SaaS-dienst.

## **Artikel 25**

### *Garantie*

#### **25.1**

We kunnen niet garanderen dat de programmatuur voor de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Als er fouten zijn in door ons ontwikkelde programmatuur, zullen we ons best doen om deze binnen een redelijke termijn te herstellen, op voorwaarde dat jij de gebreken gedetailleerd schriftelijk aan ons meldt. Voor programmatuur die niet door ons is ontwikkeld, garanderen we niet dat fouten worden opgelost. We kunnen tijdelijke oplossingen bieden of beperkingen aanbrengen in de programmatuur. Als jij de programmatuur hebt laten ontwikkelen, kunnen we kosten in rekening brengen voor herstel volgens onze gebruikelijke tarieven.

## **25.2**

Jij, als klant, bent verantwoordelijk voor het inventariseren van risico's voor je organisatie met betrekking tot storingen, gebreken, vermindering of verlies van gegevens. We zijn bereid redelijke medewerking te verlenen aan verdere door jou te nemen maatregelen, onder onze financiële voorwaarden. We zijn niet verplicht tot het herstellen van verminkte of verloren gegane gegevens.

## **25.3**

We garanderen niet dat de programmatuur die beschikbaar wordt gesteld in het kader van de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## **Artikel 26**

### *Bescherming van persoonsgegevens*

#### **26.1**

Jij hebt verplichtingen tegenover derden op basis van wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt volledig bij jou. We zijn 'bewerker' zoals bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. We zullen, voor zover technisch mogelijk, ondersteuning bieden bij het nakomen van jouw verplichtingen. De kosten hiervoor zijn niet inbegrepen in onze prijzen en vergoedingen en zijn voor jouw rekening.

#### **26.2**

We beginnen binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst met de uitvoering van de SaaS-dienst. Jij zorgt ervoor dat je direct na het aangaan van de overeenkomst de nodige faciliteiten hebt voor het gebruik van de SaaS-dienst.

## **Artikel 27**

### *Betaling*

#### **27.2**

Je bent ons een vergoeding verschuldigd voor de SaaS-dienst volgens de overeenkomst. Als er geen betalingsschema is overeengekomen, ben je verplicht alle bedragen die betrekking hebben op de door ons verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf betalen.

## **Hoofdstuk 4. Programmatuur**

*De bepalingen in dit hoofdstuk over Programmatuur zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing als wij programmatuur ter beschikking stellen aan jou, de klant, anders dan op basis van een SaaS-dienst.*

## **Artikel 28**

### *Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen*

#### **28.1**

Wij stellen jou, als klant, gedurende de looptijd van de overeenkomst de overeengekomen computerprogramma's en gebruikersdocumentatie ter beschikking op basis van een gebruikslicentie. Het recht om de programmatuur te gebruiken is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

#### **28.2**

We stellen alleen de objectcode van de programmatuur ter beschikking, niet de broncode. De broncode en technische documentatie worden niet aan jou verstrekt, zelfs niet als je bereid bent daarvoor te betalen.

#### **28.3**

Je hebt de verantwoordelijkheid en verplichting alle overeengekomen beperkingen op het recht om de programmatuur te gebruiken strikt naleven.

#### **28.4**

Als is afgesproken dat de programmatuur alleen met bepaalde apparatuur mag worden gebruikt, mag je in geval van storing de programmatuur voor de duur van de storing op vergelijkbare apparatuur gebruiken.

#### **28.5**

Wij kunnen eisen dat je de programmatuur pas gebruikt nadat je van ons, onze toeleverancier of de producent van de programmatuur, één of meer benodigde codes hebt verkregen. We hebben altijd het recht om technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik of gebruik op een andere manier of voor andere doeleinden dan afgesproken. Je mag nooit technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, verwijderen of omzeilen.

#### **28.6**

Je mag de programmatuur alleen gebruiken voor je eigen bedrijf of organisatie en alleen als dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. Het is niet toegestaan om de programmatuur te gebruiken voor derden, bijvoorbeeld in het kader van Software-as-a-Service (SaaS) of outsourcing.

#### **28.7**

Je mag de programmatuur en de dragers waarop deze is vastgelegd niet verkopen, verhuren, vervreemden, beperkte rechten verlenen of op welke manier dan ook ter beschikking stellen aan derden. Ook mag je geen derde - online of op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur hosten bij een derde, zelfs niet als die derde de programmatuur alleen voor jou gebruikt.

#### **28.8**

Je hebt de verantwoordelijkheid en verplichting indien gevraagd, direct meewerken aan onderzoek naar naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Op ons eerste verzoek ben je verplicht toegang te verlenen tot jouw gebouwen en systemen. Wij behandelen alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die we verkrijgen tijdens zo'n onderzoek, vertrouwelijk, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft.

#### **28.9**

Partijen zijn het erover eens dat de overeenkomst, voor zover het de terbeschikkingstelling van programmatuur betreft, nooit wordt beschouwd als een koopovereenkomst.

#### **28.10**

Wij zijn niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers of beheerders van de programmatuur. Als we toch gevraagd worden om onderhoud of ondersteuning met betrekking tot de programmatuur te bieden, kunnen we verlangen dat je daarvoor een aparte schriftelijke overeenkomst met ons aangaat.

## **Artikel 29**

### *Aflevering en installatie*

#### **29.1**

Jij als klant hebt de keuze: wij leveren de programmatuur op het afgesproken formaat gegevensdrager of, als er geen afspraken zijn, bepalen wij als dienstverlener het formaat van de gegevensdrager. We kunnen de programmatuur ook online beschikbaar stellen voor jou. Als er gebruikersdocumentatie is overeengekomen, krijg je die naar keuze in papieren of digitale vorm en in een door ons bepaalde taal.

#### **29.2**

Alleen als we dat hebben afgesproken, zorgen wij als leverancier voor de installatie bij jou. Als daar geen afspraken over zijn, ben jij als klant verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren, finetunen en eventueel aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving. Uiteraard staan wij als dienstverlener daarbij klaar om te ondersteunen op basis van afgesproken of gebruikelijke tarieven.

## **Artikel 30**

### *Acceptatie*

#### **30.1**

Als er geen acceptatietest is afgesproken, accepteer jij als gebruiker van onze dienstverlening de programmatuur zoals deze is bij aflevering ('as is, where is'). Dat betekent inclusief alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, zonder af te doen aan onze verplichtingen op basis van de garantie in artikel 34. In dat geval geldt de programmatuur als geaccepteerd door jou bij aflevering of, als er een installatie door ons is afgesproken, bij de voltooiing daarvan.

#### **30.2**

Als er wel een acceptatietest is afgesproken, gelden de bepalingen in de artikelen 30.3 tot en met 30.10.

#### **30.3**

In deze algemene voorwaarden bedoelen we met 'fouten' het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door ons schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Voor maatwerkprogrammatuur geldt dit voor de schriftelijk overeengekomen specificaties. Een fout is alleen aanwezig als jij als gebruiker van onze dienstverlening dit kunt aantonen en het reproduceerbaar is. Laat ons onmiddellijk weten als je fouten ontdekt, want we hebben alleen verplichtingen met betrekking tot fouten volgens deze voorwaarden.

#### **30.4**

Bij een afgesproken acceptatietest is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als er een installatie is afgesproken, veertien dagen na voltooiing daarvan. Tijdens deze periode mag jij als gebruiker van onze dienstverlening de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken. Voer de afgesproken acceptatietest uit met gekwalificeerd personeel en voldoende omvang en diepgang.

#### **30.5**

Bij een acceptatietest ben je verplicht als gebruiker van onze dienstverlening te controleren of de afgeleverde programmatuur voldoet aan onze schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Voor maatwerkprogrammatuur geldt dit voor de schriftelijk overeengekomen specificaties.

#### **30.6**

De programmatuur wordt tussen ons als dienstverlener en jou als gebruiker van onze dienstverlening geaccepteerd:

- a. Als er een acceptatietest is afgesproken: op de eerste dag na de testperiode; of
- b. Als wij als dienstverlener vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangen zoals beschreven in artikel 30.7: op het moment dat de genoemde fouten in dat rapport zijn hersteld, zonder af te doen aan kleine fouten volgens artikel 30.8 die acceptatie niet in de weg staan; of
- c. Als jij als gebruiker van onze dienstverlening enige vorm van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden gebruikt: op het moment van die ingebruikneming.

#### **30.7**

Ontdek je fouten tijdens de afgesproken acceptatietest, rapporteer ons deze uiterlijk op de laatste dag van de testperiode. Gebruik een schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk testrapport. Wij zullen ons best doen om de genoemde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij we tijdelijke oplossingen of probleemvermijdende beperkingen mogen toepassen.

#### **30.8**

Houd de acceptatie van de programmatuur niet tegen om redenen die niet verband houden met de schriftelijk overeengekomen specificaties. Doe dit ook niet vanwege kleine fouten die de operationele of productieve ingebruikneming redelijkerwijs niet in de weg staan. Uiteraard blijven wij als dienstverlener verplicht om deze kleine fouten te herstellen volgens de garantie in artikel 34.

Accepteer de programmatuur ook niet om redenen die subjectief zijn, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

#### **30.9**

Als de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, heeft het niet accepteren van een bepaalde fase en/of onderdeel geen invloed op de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

#### **30.10**

De acceptatie van de programmatuur volgens dit artikel betekent dat wij als dienstverlener gekwetten zijn voor onze verplichtingen met betrekking tot de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur. Als ook de installatie door ons is afgesproken, zijn we ook gekwetten voor onze verplichtingen betreffende de installatie. De acceptatie doet niets af aan jouw rechten volgens artikel 30.8 over kleine gebreken en artikel 34 over de garantie.

## **Artikel 31**

### *Beschikbaarstelling*

#### **31.1**

Wij als dienstverlener zullen de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan jou als gebruiker van onze dienstverlening ter beschikking stellen.

Zodra de overeenkomst is beëindigd, dien jij als gebruiker van onze dienstverlening onmiddellijk alle in jouw bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ons als dienstverlener te retourneren. Als we hebben afgesproken dat je verplicht bent de exemplaren te vernietigen bij het einde van de overeenkomst, dien je ons direct schriftelijk op de hoogte te stellen van de vernietiging. Waar mogelijk en waar nodig met bij te leveren bewijs van vernietiging. Na het einde van de overeenkomst zijn we op geen enkele wijze nog verplicht om hulp te bieden bij voor door jou mogelijk wenselijke dataconversie.

## **Artikel 32**

### *Gebruiksrechtvergoeding*

De vergoeding die jij als gebruiker van onze dienstverlening dient te betalen voor het recht tot gebruik, is verschuldigd op de



afgesproken tijdstippen. Als er geen afgesproken tijdstip is, dien je te betalen:  
a. Als wij niet hebben afgesproken dat wij zorgen voor de installatie van de programmatuur:

- Bij aflevering van de programmatuur;
- Of in het geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen: bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;  
b. Als we hebben afgesproken dat wij zorgen voor de installatie van de programmatuur:
  - Bij voltooiing van die installatie;
- Of in het geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen: bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **Artikel 33**

#### *Wijzigingen in de programmatuur*

##### **33.1**

Tenzij de wet anders bepaalt, mag jij als gebruiker van onze dienstverlening de programmatuur niet geheel of gedeeltelijk wijzigen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Wij als dienstverlener hebben het recht om toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Het volledige risico van wijzigingen die door jou of in opdracht van jou door derden worden aangebracht - al dan niet met onze toestemming - ligt bij jou.

### **Artikel 34**

#### *Garantie*

##### **34.1**

Jij als gebruiker van onze dienstverlening mag ervan uitgaan dat wij als de dienstverleners ons uiterste best zullen doen om eventuele fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Dit geldt als je ons binnen drie maanden na aflevering, of binnen drie maanden na acceptatie als er een test is afgesproken, gedetailleerd schriftelijk op de hoogte hebt gesteld van de fouten. Let op, we kunnen niet garanderen dat de programmatuur perfect is voor al jouw gebruiksscenario's, en we beloven ook niet dat het altijd zonder onderbreking zal werken of dat we elke fout onmiddellijk zullen oplossen. Het herstel van fouten is kosteloos, tenzij we de programmatuur speciaal voor jou hebben ontwikkeld tegen een afwijkende prijs. In dat geval brengen we de herstellkosten volgens onze gebruikelijke tarieven in rekening.

##### **34.2**

Als er sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik door jou of andere oorzaken die niet aan ons zijn toe te rekenen, kunnen we tegen onze standaardtarieven de kosten van herstel in rekening brengen. Let op, als je zonder onze schriftelijke toestemming wijzigingen aanbrengt in de programmatuur, vervalt onze verplichting tot herstel.

##### **34.3**

Herstel van fouten gebeurt op een locatie en op een manier die wij als dienstverleners bepalen. We hebben het recht om tijdelijke oplossingen of beperkingen aan te brengen om problemen te vermijden.

##### **34.4**

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het herstellen van verminkte of verloren gegane gegevens.

##### **34.5**

Eventuele fouten die na de garantieperiode van artikel 34.2 worden gemeld, vallen niet onder onze verplichtingen.

### **Artikel 35**

#### *Programmatuur van toeleveranciers*

##### **35.1**

Als wij jou programmatuur van derden leveren, gelden de voorwaarden van die derden. Wij zijn verplicht dit mede te delen voordat we de overeenkomst sluiten. In afwijking van voorgaande zin komt aan jou geen beroep toe op een nalaten van ons om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien je als afnemer van onze dienstverlening een partij bent als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

##### **35.2**

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, blijven onze algemene voorwaarden zoals hier beschreven gelden.

## **Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien wij als de dienstverleners programmatuur en/of een website voor jou ontwerpen, ontwikkelen en eventueel installeren.*

### **Artikel 36**

#### *Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website*

##### **36.1**

Als er nog geen specificaties of ontwerp zijn verstrekt, zullen we samen schriftelijk vaststellen welke programmatuur of website we ontwikkelen en hoe we dit zullen doen.

### **36.2**

We zullen de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, rekening houdend met de afgesproken specificaties of ontwerpen en eventuele projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Voordat we beginnen, willen we dat jij schriftelijk akkoord gaat met de specificaties of het ontwerp.

### **36.3**

Als we een ontwikkelmethode gebruiken waarbij het ontwerpen en/of ontwikkelen iteratief gebeurt, accepteer je dat we niet meteen werken op basis van volledige specificaties. We kunnen specificaties tijdens de uitvoering aanpassen, met inachtneming van de bijbehorende projectaanpak. We nemen gezamenlijk beslissingen over specificaties voor de volgende fase of deelontwikkeling tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

### **36.4**

Als we een ontwikkelmethode volgen zoals beschreven in artikel 36.3, zijn de bepalingen in artikel 30.1, artikel 30.4 tot en met 30.8 en artikel 34.1 niet van toepassing. Je aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich bevindt aan het einde van de laatste ontwikkelfase ('as is, where is'). Na de laatste ontwikkelfase zijn we niet verplicht tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### **36.5**

Zonder specifieke afspraken zullen we binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst beginnen met de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden.

### **36.6**

Indien nodig, geef je ons de gelegenheid om buiten normale werkdagen en -tijden op jouw kantoor of locatie te werken.

### **36.7**

Het ter beschikking stellen van een 'content management systeem' is niet inbegrepen in onze verplichtingen met betrekking tot de ontwikkeling van een website.

### **36.8**

Onderhoud van de programmatuur en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders, zijn niet inbegrepen in onze verplichtingen. Als we ook onderhoud en/of ondersteuning bieden, kunnen we je vragen om een aparte schriftelijke overeenkomst af te sluiten, waarvoor we onze gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

## **Artikel 37**

### *Aflevering, installatie en acceptatie*

#### **37.1**

Hetgeen is bepaald in artikel 29 over aflevering en installatie is hierop van toepassing.

#### **37.2**

Tenzij we de programmatuur en/of website op ons eigen computersysteem hosten volgens de overeenkomst, leveren we de website op een door ons te bepalen informatiedrager en vorm aan jou af, of stellen we deze online beschikbaar.

#### **37.3**

Het bepaalde in artikel 30 over acceptatie is hierop van toepassing.

## **Artikel 38**

### *Gebruiksrecht*

#### **38.1**

Wij stellen de in opdracht van jou ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventuele gebruikersdocumentatie ter beschikking voor jouw gebruik.

#### **38.2**

Alleen als we schriftelijk overeenkomen, zullen we de broncode van de programmatuur en de bijbehorende technische documentatie ter beschikking stellen, waardoor jij het recht hebt om wijzigingen aan te brengen.

#### **38.3**

We zijn niet verplicht om hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken ter beschikking te stellen voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur.

#### **38.4**

Wat betreft gebruiksrecht en beperkingen geldt artikel 28 van toepassing.

#### **38.5**

Alleen als de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk vermeldt dat jij alle ontwerp- en ontwikkelingskosten volledig draagt, zijn er - in tegenstelling tot artikel 38.4 - geen beperkingen in jouw recht om de programmatuur en/of website te gebruiken.

## **Artikel 39**

### *Vergoeding*

#### **39.1**

Zonder een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen met betrekking tot het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites per kalendermaand achteraf verschuldigd.

#### **39.2**

De vergoeding voor het ontwikkelen van de programmatuur omvat ook het recht tot gebruik gedurende de looptijd van de overeenkomst.

#### **39.3**

In de vergoeding zijn niet opgenomen de kosten voor benodigde hulpprogrammatuur, programma- en databibliotheken, installatiediensten, aanpassingen en/of onderhoud van de programmatuur. Ook is ondersteuning (support) aan gebruikers niet inbegrepen en worden hiervoor aparte tarieven in rekening gebracht.

## **Artikel 40**

### *Garantie*

#### **40.1**

Hetgeen is bepaald in artikel 34 over garantie is hierop van toepassing.

## **40.2**

We staan niet garant voor de goede werking van de door ons ontwikkelde website in combinatie met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en andere software. Evenmin garanderen we dat de website goed werkt met alle soorten apparatuur.

### *Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support*

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de be

palingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien wij als de dienstverleners diensten verrichten op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

## **Artikel 41**

### *Onderhoudsdiensten*

#### **41.1**

Als we hebben afgesproken, zorgen wij als de dienstverleners voor het onderhoud van de specifieke programmatuur zoals bepaald in de overeenkomst. Dit houdt in dat we eventuele fouten in de programmatuur herstellen, zoals beschreven in Artikel 30.3. Indien schriftelijk overeengekomen, voorzien we ook in nieuwe versies van de programmatuur volgens Artikel 42.

#### **41.2**

Als jij als gebruiker van onze dienstverlening fouten in de programmatuur constateert, meld deze dan gedetailleerd. Nadat we de melding hebben ontvangen, zullen wij ons volgens onze gebruikelijke procedures inspannen om de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. Afhankelijk van urgentie en ons versie- en releasebeleid stellen we de resultaten op door ons te bepalen wijze en termijn aan jou ter beschikking. We behouden het recht om tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

#### **41.3**

Wat betreft het herstel van fouten gelden de bepalingen van Artikel 34.3 en 34.4.

#### **41.4**

Als het onderhoud online plaatsvindt, dien jij als gebruiker van onze dienstverlening tijdig te zorgen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

#### **41.5**

Je verleent alle medewerking die wij als dienstverlener nodig achten voor het onderhoud, inclusief tijdelijke stopzetting van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

#### **41.6**

Als het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door ons is geleverd, ben je verplicht indien nodig voor het onderhoud, de broncode en technische documentatie ter beschikking stellen. Jij staat ervoor in dat je hiertoe gerechtigd bent. Wij mogen de programmatuur, inclusief de broncode en technische documentatie, gebruiken en wijzigen voor het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

#### **41.7**

Ons onderhoud ontslaat jou niet van je eigen verantwoordelijkheid voor het beheer van de programmatuur, inclusief controle van instellingen en de wijze waarop de resultaten worden ingezet.

## **Artikel 42**

### *Nieuwe versies van programmatuur*

#### **42.1**

Als schriftelijk overeengekomen omvat het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur. Deze terbeschikkingstelling gebeurt op ons discretionair beoordelingsvermogen.

#### **42.2**

Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie zijn wij niet langer verplicht om fouten te herstellen in de voorgaande versie, noch ondersteuning of onderhoud te verlenen voor die versie.

#### **42.3**

Voor nieuwe functionaliteit in een versie kunnen wij verlangen dat jij als gebruiker van onze dienstverlening een nadere schriftelijke overeenkomst met ons aangaat en een aanvullende vergoeding betaalt. Wij kunnen functionaliteit uit een vorige versie ongewijzigd overnemen, maar garanderen niet dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat. Wij zijn niet verplicht specifieke eigenschappen of functionaliteiten voor jou te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

#### **42.4**

Indien nodig voor het goed functioneren van een nieuwe versie, kunnen wij van jou verlangen dat je jouw systeem aanpast (apparatuur, programmatuur, etc.).

## **Artikel 43**

### *Supportdiensten*

#### **43.1**

Als onze dienstverlening ook ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders omvat, geven wij telefonisch of per e-mail advies over het gebruik en functioneren van de genoemde programmatuur. We kunnen voorwaarden stellen aan kwalificaties en het aantal personen dat in aanmerking komt voor ondersteuning. Verzoeken om ondersteuning behandelen we binnen een redelijke termijn volgens onze gebruikelijke procedures. We staan niet garant voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of ondersteuning, en dit gebeurt op werkdagen tijdens onze gebruikelijke openingstijden.

#### **43.2**

Als onze dienstverlening standby-diensten omvat, houden wij personeel beschikbaar op de dagen en tijden zoals overeengekomen. Bij spoedeisende storingen in het functioneren van de programmatuur kun jij als afnemer van onze dienstverlening dit personeel oproepen. We garanderen niet dat alle storingen tijdig worden verholpen.

#### **43.3**

Het onderhoud en andere diensten volgens dit hoofdstuk beginnen vanaf de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 44**

### *Vergoeding*

#### **44.1**

Bij gebrek aan een specifiek betalingsschema zijn alle bedragen met betrekking tot het onderhoud van programmatuur en andere diensten zoals vastgelegd in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand verschuldigd.

#### **44.2**

Betalingen voor onderhoud en andere diensten zijn verschuldigd vanaf het begin van de overeenkomst, ongeacht of jij de programmatuur in gebruik hebt genomen of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

### **Artikel 45**

#### *Uitvoering advies en consultancydiensten*

#### **45.1**

De doorlooptijd van consultancy- of adviesopdrachten hangt af van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de verstrekte gegevens en informatie, jouw medewerking en die van relevante derden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verbinden wij ons niet vooraf aan een specifieke doorlooptijd.

#### **45.2**

Onze dienstverlening op het gebied van advies en consultancy vindt alleen plaats op onze gebruikelijke werkdagen en -tijden.

#### **45.3**

Het gebruik van door ons gegeven advies en/of consultancyrapporten is volledig voor jouw risico. De bewijslast dat de diensten niet voldoen aan schriftelijke afspraken of aan wat redelijkerwijs van een bekwame dienstverlener mag worden verwacht, ligt volledig bij jou. Wij behouden het recht om met alle middelen tegenbewijs te leveren.

#### **45.4**

Zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming mag jij geen mededeling doen aan derden over onze werkwijze, methoden en technieken, of de inhoud van onze adviezen of rapporten openbaar maken.

### **Artikel 46**

#### *Rapportage*

#### **46.1**

Wij informeren jou periodiek over de vo

ortgang van de werkzaamheden volgens de schriftelijk overeengekomen wijze. Jij meldt ons vooraf schriftelijk alle omstandigheden die voor ons van belang zijn, zoals rapportagewijze, aandachtspunten, prioriteiten, beschikbaarheid van middelen en personeel, en bijzondere feiten of omstandigheden.

#### **46.2**

Jij zorgt voor de verspreiding en kennisneming van de verstrekte informatie binnen jouw organisatie en beoordeelt deze op basis daarvan. Betalingsverplichtingen voor verrichte werkzaamheden blijven onverminderd van kracht.

### **Artikel 47**

#### *Vergoeding*

#### **47.1**

Bij gebrek aan een specifiek betalingsschema zijn alle vergoedingen voor door ons verleende diensten zoals vastgelegd in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

### **Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten**

*De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien de dienstverlener een of meer medewerkers ter beschikking stelt aan de klant om onder toezicht en leiding van de klant werkzaam te zijn.*

### **Artikel 48**

#### *Detacheringsdiensten*

#### **48.1**

Wij als de dienstverleners zullen de in de overeenkomst genoemde medewerker ter beschikking stellen aan jou afnemer van onze dienstverlening om onder leiding en toezicht van jou werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor jou risico. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor ons gebruikelijke werkdagen aan jou ter beschikking worden gesteld.

#### **48.2**

Jij als afnemer van onze dienstverlening kunt de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien wij daarmee vooraf schriftelijk hebben ingestemd.

#### **48.3**

Het is jou als afnemer van onze dienstverlening slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

#### **48.4**

Wij zullen ons ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zijn wij steeds gerechtigd na overleg met jou als afnemer van onze dienstverlening deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

#### **48.5**

Je bent gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (I) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en jij dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan ons kenbaar maakt, dan wel (II) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Wij zullen aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Wij staan er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van jou op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van jou wegens niet-nakoming van de overeenkomst.

### **Artikel 49**

#### *Duur van de detacheringsovereenkomst*

#### **49.1**

In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van

detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel 50**

##### *Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden*

###### **50.1**

De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de in jouw bedrijfsvoering gebruikelijke tijden en duur. Jij staat ervoor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.

###### **50.2**

Jij als afnemer van onze dienstverlening zal ons informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van jouw bedrijf of organisatie.

###### **50.3**

Jij bent jegens ons en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

#### **Artikel 51**

##### *Overwerkvergoeding en reistijd*

###### **51.1**

Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van jou per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij ons gebruikelijke werkdagen, ben jij voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij ons gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zullen wij jou informeren over de geldende overwerktaarieven.

###### **51.2**

Kosten en reistijd zullen aan jou in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij ons gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zullen wij jou informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

#### **Artikel 52**

##### *Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid*

###### **52.1**

Wij zullen zorgdragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met jou te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Wij vrijwaren jou voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met jou verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat jij ons onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ons. Jij zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ons verlenen om zich, indien nodig in naam van jou, tegen deze vorderingen te verweren.

###### **52.2**

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van jou tot stand zijn gekomen.

### **Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen**

*De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien wij diensten, onder welke naam dan ook, verlenen op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).*

#### **Artikel 53**

##### *Aanmelding en annulering*

###### **53.1**

Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door ons.

###### **53.2**

Jij draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van jou op grond van de overeenkomst. Het is jou toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van ons.

###### **53.3**

Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, zijn wij gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Wij behouden het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Wij zijn gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

#### **Artikel 54**

##### *Uitvoering opleiding*

###### **54.1**

Je aanvaardt dat wij de inhoud en diepgang van de opleiding bepalen.

###### **54.2**

Jij zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door ons voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

### **54.3**

Indien wij bij de uitvoering van de opleiding gebruikmaken van eigen apparatuur of programmatuur, staan wij er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien wij de opleiding uitvoeren op de locatie van jou, zal jij zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

### **54.4**

Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de overeenkomst.

### **54.5**

Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is jij een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

### **54.6**

Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 55**

### *Prijs en betaling*

#### **55.1**

Wij kunnen verlangen dat jij vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Wij kunnen deelnemers uitsluiten van deelname indien jij hebt nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van ons.

#### **55.2**

Tenzij wij uitdrukkelijk hebben aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is jij over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Wij zijn na het

aangaan van de overeenkomst gerechtigd onze prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

## **Hoofdstuk 10. Hosting**

*De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien wij diensten, onder welke naam dan ook, verlenen op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.*

## **Artikel 56**

### *Hostingdiensten*

#### **56.1**

Dit onderdeel van de algemene voorwaarden is van kracht wanneer jij als afnemer van onze dienstverlening met ons, de dienstverleners, hebt afgesproken dat wij hostingdiensten zullen verzorgen en/of beheren voor jou.

#### **56.2**

Als het gaat om het beschikbaar stellen van schijfruimte op apparatuur, mag je de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij we hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. De schijfruimte op een specifiek voor jou gereserveerde server wordt alleen beschikbaar gesteld als dit schriftelijk en expliciet is overeengekomen. Het gebruik van schijfruimte, dataverkeer en andere belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de maxima die we samen hebben afgesproken. Niet-gebruikt dataverkeer in een bepaalde periode kan niet worden overgedragen naar de volgende periode. Voor overschrijding van afgesproken maxima zullen wij jou een extra vergoeding in rekening brengen volgens onze gebruikelijke tarieven.

#### **56.3**

Het beheer, inclusief de controle van instellingen en het gebruik van hostingdiensten, is jouw verantwoordelijkheid. Tenzij we hierover specifieke afspraken hebben, dien jij zelf (hulp)programmatuur te installeren, inrichten en aanpassingen te maken aan gebruikte apparatuur en programmatuur. Wij zijn nooit verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

#### **56.4**

Als we schriftelijk hebben afgesproken, omvat de overeenkomst ook het verzorgen of beschikbaar stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten.

#### **56.5**

We kunnen de hostingdienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. We zullen dit niet langer laten duren dan nodig, proberen dit buiten kantooruren te doen en indien mogelijk na overleg met jou starten.

#### **56.6**

Als we diensten verlenen met betrekking tot een domeinnaam, zoals aanvraag, verlenging of overdracht aan een derde, dien jij rekening te houden met de regels van de desbetreffende instantie(s). Als je hierom vraagt, zullen wij je schriftelijk informeren over deze regels. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening. Jij bent verantwoordelijk voor alle kosten die verbonden zijn aan de aanvraag en/of registratie.

## **Artikel 57**

### *Notice and Take Down*

#### **57.1**

Je bent altijd verplicht zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden handelen, met name door de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden te respecteren, de privacy van derden te eerbiedigen en geen gegevens in strijd met de wet te verspreiden. Als dienstverlener mogen wij maatregelen nemen om aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of te beperken als jij handelt in strijd met deze verplichtingen. Op ons schriftelijk verzoek ben je verplicht onverwijld data en/of informatie van onze systemen verwijderen, anders mogen wij dit zelf doen. Bij schending van deze verplichtingen kunnen wij jou de toegang tot onze systemen ontzeggen zonder voorafgaande aankondiging en de overeenkomst met jou beëindigen.

#### **57.2**

Wij hoeven geen oordeel te vellen over de gegrondheid van claims van derden of jouw verweer. Jij kan alleen zelf in contact treden met de betrokken derde en bent vervolgens verplicht ons schriftelijk en gedocumenteerd informeren.

## **Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' zijn van toepassing als wij, de dienstverlener, apparatuur en/of andere zaken aan jou, de klant, verkopen.*

### **Artikel 58**

#### *Koop en verkoop*

##### **58.1**

Jij hebt de apparatuur en/of zaken gekocht zoals schriftelijk overeengekomen, en wij, de leverancier, hebben deze aan jou verkocht.

##### **58.2**

Wij garanderen niet dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het beoogde gebruik, tenzij dit duidelijk en zonder voorbehoud in de schriftelijke overeenkomst is gespecificeerd.

##### **58.3**

Montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires zijn niet inbegrepen in de verkoopverplichting.

##### **58.4**

Wij staan niet in voor foutloosheid van montage-, installatie- en gebruiksvorschriften behorende bij de apparatuur en/of zaken.

### **Artikel 59**

#### *Aflevering*

##### **59.1**

Wij leveren de door jou gekochte apparatuur en/of zaken af-magazijn. Alleen als schriftelijk overeengekomen, leveren wij op een door jou aangewezen plaats, waarbij wij je tijdig informeren over het tijdstip van aflevering.

##### **59.2**

Kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, en andere bijkomende kosten worden apart aan jou in rekening gebracht.

##### **59.3**

Als je ons vraagt oude materialen te verwijderen, kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen volgens onze gebruikelijke tarieven, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan. In dat geval vragen wij geen vergoeding.

### **Artikel 60**

#### *Proefopstelling*

##### **60.1**

Alleen als schriftelijk overeengekomen, plaatsen wij een proefopstelling van de apparatuur waarin jij geïnteresseerd bent. Hier kunnen financiële voorwaarden aan verbonden zijn. Jij bent verantwoordelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van de apparatuur tijdens de proefopstelling.

### **Artikel 61**

#### *Omgevingseisen*

##### **61.1**

Je bent verplicht te zorgen voor een omgeving die voldoet aan de door ons gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, zoals temperatuur en luchtvochtigheid.

##### **61.2**

Het is jouw verantwoordelijkheid ervoor zorgen dat werkzaamheden door derden tijdig en adequaat worden uitgevoerd.

### **Artikel 62**

#### *Garantie*

##### **62.1**

Wij zullen ons best doen om materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur binnen drie maanden na aflevering kosteloos te herstellen als je deze gedetailleerd bij ons meldt. Als herstel niet mogelijk is of te lang duurt, kunnen we de apparatuur kosteloos vervangen. Dataconversie die nodig is als gevolg van herstel of vervanging valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt als fouten het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade. Andere beroepen op non-conformiteit zijn uitgesloten.

##### **62.2**

Kosten van werkzaamheden buiten het kader van deze garantie worden aan jou in rekening gebracht volgens onze gebruikelijke tarieven.

##### **62.3**

Na afloop van de garantieperiode hebben wij geen verplichtingen ter zake van fouten en/of andere gebreken.

### **Artikel 63**

#### *Apparatuur van toeleverancier*

##### **63.1**

Indien en voor zover jij, als klant, apparatuur afkomstig van een derde koopt via ons als leveranciers, zullen, met betrekking tot die apparatuur, de verkoopvoorwaarden van die derde van kracht zijn in de relatie tussen jou en ons. Dit geldt ondanks eventuele afwijkingen in deze algemene voorwaarden, op voorwaarde dat wij jou schriftelijk op de hoogte hebben gesteld van de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde en dat deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan jou zijn verstrekt. Als klant van een partij bent, zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW, kun je echter geen beroep doen op ons nalaten om aan deze informatieverplichting te voldoen.

##### **63.2**

Als de voorwaarden van derden in de relatie tussen jou en ons om welke reden dan ook niet van toepassing worden geacht of buiten toepassing worden verklaard, blijven de bepalingen in deze algemene voorwaarden onverkort van kracht.

## **Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing wanneer wij, als leveranciers, apparatuur van welke aard dan ook aan jou verhuren.*

## **Artikel 64**

### *Huur en verhuur*

#### **64.1**

Wij, als leverancier, verhuren aan jou, de klant, de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

#### **64.2**

De verhuur omvat niet de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

#### **64.3**

De huur begint op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan jou.

## **Artikel 65**

### *Voorinspectie*

#### **65.1**

Wij, als leverancier, kunnen vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling

, als een soort voorinspectie, samen met jou een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen. Hierin worden geconstateerde gebreken vermeld. Voordat wij jou de apparatuur in gebruik geven, kunnen wij verlangen dat je dit opgestelde rapport voor akkoord ondertekent. Gebreken die in deze staat worden vermeld, zijn voor onze rekening. Als er gebreken worden geconstateerd, zullen we samen overeenkomen hoe en wanneer deze gebreken worden verholpen.

#### **65.2**

Als jij, als klant, niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie zoals bedoeld in artikel 65.1, hebben wij het recht om deze inspectie buiten jouw aanwezigheid uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor jou.

#### **65.3**

Als er geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt ervan uitgegaan dat jij de apparatuur in goede en onbeschadigde staat hebt ontvangen.

## **Artikel 66**

### *Gebruik van de apparatuur*

#### **66.1**

Jij, als klant, zult de apparatuur uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de beoogde bestemming zoals overeengekomen in de overeenkomst, en op de daarin genoemde locaties, ten behoeve van jouw eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of voor derden is niet toegestaan. Het recht om de apparatuur te gebruiken is niet overdraagbaar. Het is jou niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.

#### **66.2**

Jij zult zelf de apparatuur installeren, monteren en gebruiksklaar maken.

#### **66.3**

Het is jou niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject te gebruiken, op welke wijze dan ook, of er op andere wijze over te beschikken.

#### **66.4**

Jij zult de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als een goede huisvader onder je hoede houden. Bij schade aan de apparatuur breng je ons daarvan onverwijld op de hoogte. Jij bent aansprakelijk voor schade aan de apparatuur. In alle gevallen ben je jegens ons aansprakelijk in geval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur gedurende de huurperiode.

#### **66.5**

Je zult de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of eraan iets toevoegen. Als er toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, dien je deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken of te verwijderen.

#### **66.6**

Tussen ons geldt dat gebreken aan door jou of in opdracht van jou aangebrachte veranderingen en toevoegingen aan de apparatuur, en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken, niet vallen onder de definitie van gebreken zoals bedoeld in artikel 7:204 van het Burgerlijk Wetboek. Jij hebt geen enkele aanspraak jegens ons met betrekking tot deze gebreken, en wij zijn niet verplicht tot herstel of onderhoud ervan.

#### **66.7**

Je hebt geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door jou aangebrachte veranderingen aan of toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan zijn gemaakt of verwijderd.

#### **66.8**

Je zult ons onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Je zult de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

## **Artikel 67**

### *Onderhoud van gehuurde apparatuur*

#### **67.1**

Jij zult het onderhoud van de gehuurde apparatuur niet zelf uitvoeren of door een derde laten uitvoeren.



#### **67.2**

Je zult ons onmiddellijk schriftelijk informeren over gebreken die je hebt geconstateerd in de gehuurde apparatuur. Wij zullen ons naar beste vermogen inspannen om gebreken in de apparatuur die voor onze rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen via correctief onderhoud. We zijn ook gerechtigd, maar niet verplicht, om preventief onderhoud aan de apparatuur uit te voeren. Als we dat vragen, zul je ons de gelegenheid geven om correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. We zullen van tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen van onderhoud met elkaar bespreken. Tijdens de onderhoudsperiode heb je geen recht op vervangende apparatuur.

#### **67.3**

Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- a. Herstel van gebreken die je hebt aanvaard bij het aangaan van de huurovereenkomst;
- b. Herstel van gebreken als gevolg van externe oorzaken;
- c. Herstel van gebreken die kunnen worden toegerekend aan jou, jouw personeelsleden en/of door jou ingeschakelde derden;
- d. Herstel van gebreken als gevolg van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- e. Herstel van gebreken als gevolg van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- f. Herstel van gebreken als gevolg van ongeautoriseerde wijzigingen of toevoegingen aan de apparatuur.

#### **67.4**

Als wij de genoemde gebreken herstellen of laten herstellen, ben je de daaraan verbonden kosten verschuldigd volgens onze gebruikelijke tarieven.

#### **67.5**

Wij zijn altijd gerechtigd om ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur.

#### **67.6**

Wij zijn nooit verplicht tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

### **Artikel 68**

#### *Eindinspectie en teruggave*

#### **68.1**

Jij als klant dient de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan ons als leverancier terug te geven. De kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor jouw rekening.

#### **68.2**

Vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn ben je verplicht je medewerking te verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Samen stellen we een rapport op van de bevindingen, dat door beide partijen dient te worden ondertekend. Als je niet meewerkt aan deze eindinspectie, hebben wij het recht om deze inspectie buiten jouw aanwezigheid uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor jou.

#### **68.3**

Wij hebben het recht om gebreken die zijn vermeld in het eindinspectierapport en die redelijkerwijs voor jouw rekening en risico komen, op jouw kosten te laten herstellen. Jij bent aansprakelijk voor schade aan ons door tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

#### **68.4**

Als je bij het einde van de huur een door jou aangebrachte verandering niet ongedaan hebt gemaakt of een toevoeging daaraan niet hebt verwijderd, wordt tussen ons geacht dat je afstand hebt gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

### **Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien wij als leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van jou als klant onderhouden.*

### **Artikel 69**

#### *Onderhoudsdiensten*

#### **69.1**

Wij als leverancier zullen het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.

#### **69.2**

Gedurende de tijd dat wij als leverancier de te onderhouden apparatuur onder ons hebben, heb jij als klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

#### **69.3**

De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan zijn wij als dienstverlener verplicht ons ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door jou bij ons als leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door ons als leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien jij als klant deze storing kunt aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Wij als dienstverlener zijn tevens gerechtigd, maar niet verplicht, tot preventief onderhoud.

#### **69.4**

Jij als klant dient, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, ons als leverancier daarvan in kennis te stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.

#### **69.5**

Jij als klant zult alle door ons als leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Jij bent gehouden het personeel van ons als dienstverlener of door ons als leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan ons als leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

#### **69.6**

Alvorens de apparatuur aan ons als leverancier voor onderhoud aan te bieden, draag jij als klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

#### **69.7**

Op verzoek van ons als dienstverlener zal een ter zake kundige medewerker van jou als klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

#### **69.8**

Jij als klant bent bevoegd niet door ons als leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

#### **69.9**

Indien het naar ons als dienstverlener oordeel nodig is dat voor het onderhoud van de apparatuur de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, dien jij als klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van ons als dienstverlener te stellen.

#### **69.10**

Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van ons als leverancier behoort, dient door jou als klant ter beschikking te worden gesteld.

#### **69.11**

Jij als klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat wij als dienstverlener deze voor onderhoudswerkzaamheden onder ons hebben. Het wordt aan jou als klant overgelaten dit risico te verzekeren.

### **Artikel 70**

#### *Onderhoudsvergoeding*

##### **70.1**

In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan ons als leverancier;
  - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

##### **70.2**

De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of jij als klant de apparatuur in gebruik hebt (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

### **Artikel 71**

#### *Uitsluitingen*

##### **71.1**

Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen, die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van ons als dienstverlener op grond van de onderhoudsovereenkomst.

##### **71.2**

Tot de onderhoudsverplichtingen van ons als leverancier behoren niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens ons als dienstverlener;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van jou als klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van ons als leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

##### **71.3**

Indien wij als leverancier onderzoek en/of onderhoud verrichten in verband met het in de artikelen 71.1 en/of 71.2 bepaalde, kunnen wij als dienstverlener de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens onze gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen jij als klant aan ons als leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.

##### **71.4**

Wij als leverancier zijn nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.