

Algemene Voorwaarden **Node24** BV

Versie: 24-11-2024

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en dienstverlening van Node24 (hierna ook aangeduid als: "Leverancier"), gevestigd aan Transistorstraat 53a, 1322 CK Almere, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67888658.

De wederpartij van Node24 wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als "Klant."

Indien in deze voorwaarden wordt verwezen naar "Node24" of "Leverancier," wordt hiermee dezelfde partij bedoeld.

Deze voorwaarden zijn beschikbaar gesteld vóór het sluiten van de overeenkomst en kunnen te allen tijde worden geraadpleegd via onze website of worden opgevraagd via bovengenoemde contactgegevens.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Node24 Voorwaarden

1.1 Deze **Node24 Voorwaarden** (hierna: "de algemene voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen waarbij Node24 goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan klanten levert.

1.2 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk afgewezen.

1.4 Indien en voor zover Node24 producten of diensten van derden aan klanten ter beschikking stelt of toegang verleent tot dergelijke producten of diensten, gelden de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden aanvullend op deze algemene voorwaarden. Node24 informeert de klant hierover en biedt de mogelijkheid om van die voorwaarden kennis te nemen. Klanten kunnen zich niet beroepen op eventuele nalatigheid van Node24 in deze verplichting als zij een partij zijn zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

1.5 Indien de voorwaarden van derden niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, blijven deze algemene voorwaarden volledig van kracht.

1.6 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of



vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk de oorspronkelijke strekking weerspiegelt.

1.7 Bij tegenstrijdigheid tussen specifieke afspraken en deze algemene voorwaarden prevaleren de specifieke afspraken, mits deze schriftelijk zijn vastgelegd. Bij conflicten tussen bepalingen in verschillende hoofdstukken van deze voorwaarden geldt dat bepalingen uit eerdere hoofdstukken voorrang hebben, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Node24 zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem verstrekte gegevens waarop Node24 haar aanbieding baseert, met uitzondering van evidente typefouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld. Betaling dient plaats te vinden in euro's.

3.2 Een door Node24 afgegeven voorcalculatie of begroting schept geen rechten, tenzij partijen dit schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de klant kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een overeengekomen vaste prijs indien dit schriftelijk is vastgelegd.

3.3 Indien de klant een rechtspersoon is bestaande uit meerdere partijen, zijn al deze partijen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen jegens Node24.

3.4 De administratie van Node24 geldt, behoudens tegenbewijs door de klant, als volledig bewijs van de door Node24 verrichte prestaties en de bijbehorende betalingen.

3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting is Node24 gerechtigd om prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen conform een overeengekomen index of maatstaf. Indien geen specifieke aanpassingsbepaling is overeengekomen, mag Node24 de tarieven met een termijn van minimaal drie maanden schriftelijk aanpassen. De klant heeft in dat geval het recht om binnen 30 dagen de overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

3.6 Node24 factureert de overeengekomen vergoeding op de in de overeenkomst vastgelegde data. Betaling dient te geschieden conform de overeengekomen betalingscondities. De klant mag geen betalingen opschorten of verrekenen.

3.7 Indien de klant niet tijdig betaalt, is wettelijke rente verschuldigd zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Bij aanhoudende nalatigheid kan Node24 de vordering uit



handen geven en zijn alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de klant.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

4.1 Indien de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst betreft, wordt deze aangegaan voor de overeengekomen duur. Bij gebrek aan een specifieke afspraak geldt een duur van één jaar.

4.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop stilzwijgend verlengd voor dezelfde duur, met een maximum van één jaar, tenzij de klant of Node24 de overeenkomst schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de lopende termijn.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

5.1 Node24 en de klant verplichten zich om alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen, geheim te houden. Dit verbod geldt niet wanneer het verstrekken van dergelijke informatie verplicht is op grond van een rechterlijke uitspraak, wettelijke bepaling, bevel van een overheidsinstantie of noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Gegevens worden als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 De klant erkent dat de door Node24 ter beschikking gestelde programmatuur, inclusief bijbehorende documentatie, bedrijfsgeheimen bevat van Node24, diens toeleveranciers of producenten.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

6.1 Indien nodig voor de uitvoering van de overeenkomst, zal de klant Node24 schriftelijk informeren over de naleving van zijn verplichtingen op het gebied van privacywetgeving.

6.2 De klant vrijwaart Node24 tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens waarvoor de klant verantwoordelijk is, tenzij dergelijke aanspraken het directe gevolg zijn van toerekenbaar handelen of nalaten van Node24.

6.3 De klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de gegevens die worden verwerkt via diensten van Node24. De klant garandeert dat de verwerking geen inbreuk maakt op rechten van derden. De klant vrijwaart Node24 tegen alle vorderingen van derden met betrekking tot deze gegevens.

6.4 Indien Node24 op verzoek of bevel van een bevoegde instantie verplicht is werkzaamheden uit te voeren met betrekking tot gegevens van de klant of diens gebruikers, kunnen de kosten daarvan aan de klant in rekening worden gebracht.



6.5 Indien Node24 als verwerker optreedt in de zin van de privacywetgeving, zijn ook de bepalingen uit

Hoofdstuk 2: Standaardclausules voor verwerkingen van toepassing.

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkings- verantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Artikel 7 Beveiliging

7.1 Indien Node24 verplicht is om informatiebeveiliging te leveren, zal dit conform de schriftelijk overeengekomen specificaties gebeuren. Node24 staat niet in voor een onbeperkt doeltreffende beveiliging. Bij afwezigheid van specifieke afspraken zal de beveiliging redelijk en passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard en omvang van de te beveiligen informatie en de te verwachten risico's.

7.2 Toegangs- en identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen die door Node24 aan de klant worden verstrekt, dienen vertrouwelijk te worden behandeld. Node24 behoudt zich het recht voor om deze te wijzigen. Het beheer van autorisaties en toegangsrechten is de verantwoordelijkheid van de klant.

7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op systemen of infrastructuur die niet door Node24 zijn geleverd, is de klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde licenties of toestemmingen. Node24 is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit dergelijke dienstverlening. De klant vrijwaart Node24 tegen claims van derden die hiermee verband houden.

7.4 Node24 mag beveiligingsmaatregelen aanpassen indien dit noodzakelijk wordt geacht door veranderende omstandigheden.

7.5 De klant dient zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat te beveiligen en up-to-date te houden.

7.6 Node24 kan beveiligingsaanwijzingen geven om risico's te minimaliseren. Indien de klant deze aanwijzingen niet opvolgt, is Node24 niet aansprakelijk voor eventuele schade die hierdoor ontstaat. De klant vrijwaart Node24 tegen alle gevolgen hiervan.

7.7 Node24 mag technische en organisatorische maatregelen implementeren om



apparatuur, databestanden, websites, programmatuur of andere toegangsmiddelen te beschermen. De klant mag deze maatregelen niet verwijderen of omzeilen.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

8.1 Alle aan de klant geleverde zaken blijven eigendom van Node24 totdat de klant alle verschuldigde bedragen uit de overeenkomst volledig heeft betaald. Indien de klant optreedt als wederverkoper, mag deze de geleverde zaken verkopen en doorleveren, mits dit gebruikelijk is in het kader van de normale bedrijfsvoering.

8.2 Voor goederen die bestemd zijn voor uitvoer gelden de goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud volgens het recht van de Staat van bestemming, indien dit recht voor Node24 gunstiger bepalingen bevat.

8.3 Rechten worden slechts aan de klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de klant alle verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8.4 Node24 behoudt zich het recht voor om gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden die in het kader van de overeenkomst zijn ontvangen of gecreëerd, onder zich te houden totdat de klant volledig heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen.

Artikel 9 Risico-overgang

9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens, documenten, programmatuur of databestanden gaat over op de klant zodra deze in de feitelijke macht van de klant of diens hulppersoon zijn gebracht.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Node24 ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidingsmateriaal en andere materialen, zoals analyses, ontwerpen en rapporten, blijven exclusief berusten bij Node24, diens licentiegevers of toeleveranciers. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten zoals expliciet toegekend in deze voorwaarden, de schriftelijke overeenkomst en de wet. Deze gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

10.2 Overdracht van intellectuele eigendomsrechten is alleen mogelijk als dit schriftelijk en expliciet is overeengekomen. Overdracht van intellectuele eigendom tast niet het recht van Node24 aan om de onderliggende principes, ontwerpen en technieken zonder beperking te gebruiken en te exploiteren voor andere doeleinden.

10.3 De klant zal geen aanduidingen over het vertrouwelijke karakter of intellectuele eigendomsrechten verwijderen of wijzigen.

10.4 Node24 vrijwaart de klant tegen claims van derden over inbreuk op intellectuele eigendomsrechten door door Node24 zelf ontwikkelde materialen, mits de klant



Node24 tijdig en volledig informeert over dergelijke aanspraken en de afhandeling volledig aan Node24 overlaat. Deze vrijwaring geldt niet indien de inbreuk verband houdt met materialen die door de klant zijn geleverd of door de klant zijn gewijzigd zonder toestemming van Node24.

10.5 De klant garandeert dat het gebruik van door hem verstrekte materialen aan Node24 geen inbreuk maakt op rechten van derden. De klant vrijwaart Node24 tegen aanspraken van derden in verband met het gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie van dergelijke materialen.

10.6 Node24 is niet verplicht dataconversie uit te voeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.7 Node24 mag het beeldmerk, logo of de naam van de klant gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Uitvoering van diensten

11.1 Node24 zal zich naar beste vermogen inspannen om de overeengekomen diensten zorgvuldig uit te voeren, conform de schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Tenzij expliciet anders overeengekomen, betreft de verplichting een inspanningsverplichting, niet een resultaatsverplichting.

11.2 Node24 is niet aansprakelijk voor schade of kosten door misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen, tenzij dit rechtstreeks het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Node24.

11.3 Indien de overeenkomst specifiek uitvoering door een bepaalde persoon vereist, mag Node24 deze persoon vervangen door een andere persoon met vergelijkbare kwalificaties.

11.4 Node24 is niet verplicht om aanwijzingen van de klant te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, worden de extra werkzaamheden gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Node24.

Artikel 12 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

12.1 Beide partijen erkennen dat een succesvolle uitvoering van ICT-werkzaamheden afhankelijk is van tijdige en nauwkeurige samenwerking. De klant zal alle redelijke medewerking verlenen om dit te waarborgen.

12.2 De klant garandeert de juistheid en volledigheid van door hem verstrekte gegevens, ontwerpen en specificaties. Indien deze gegevens voor Node24 kenbare fouten bevatten, zal Node24 dit met de klant bespreken.

12.3 Om de continuïteit te waarborgen, wijst de klant een of meer contactpersonen aan die tijdens de werkzaamheden als aanspreekpunt fungeren. Deze contactpersonen dienen over de relevante kennis en ervaring te beschikken.



12.4 De klant draagt het risico voor de keuze van de door Node24 te leveren producten en diensten. Hij dient ervoor te zorgen dat de prestatie-eisen juist en volledig zijn. Informatie in brochures, websites of reclamemateriaal is niet bindend voor Node24, tenzij anders expliciet vermeld.

12.5 Wanneer de klant personeel of hulppersonen inzet bij de uitvoering van de overeenkomst, dienen zij over de nodige kennis en ervaring te beschikken. Als medewerkers van Node24 werkzaamheden op locatie van de klant uitvoeren, zorgt de klant kosteloos voor geschikte faciliteiten zoals werkruimtes en netwerkvoorzieningen. Node24 is niet aansprakelijk voor schade door storingen of tekortkomingen in deze faciliteiten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.

12.6 Werkruimtes en faciliteiten van de klant moeten voldoen aan wettelijke eisen. De klant vrijwaart Node24 tegen aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Node24, die schade lijden door handelen of nalaten van de klant of onveilige situaties. Huis- en veiligheidsregels moeten vooraf aan Node24 worden verstrekt.

12.7 De klant is verantwoordelijk voor het beheer van door Node24 geleverde producten en diensten en voor het gebruik daarvan. Dit omvat ook instructies aan gebruikers en de inzet van resultaten van deze diensten.

12.8 Het is de verantwoordelijkheid van de klant om benodigde apparatuur, infrastructuur en programmatuur te installeren, configureren en onderhouden. Dit omvat ook het up-to-date houden van software en het waarborgen van interoperabiliteit tussen systemen.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

13.1 Wanneer beide partijen deelnemen aan een project- of stuurgroep, zullen afspraken over informatie-uitwisseling worden gevolgd zoals overeengekomen.

13.2 Besluiten binnen een project- of stuurgroep binden Node24 alleen als ze schriftelijk zijn vastgelegd en door Node24 zijn geaccepteerd. Node24 is niet verplicht een besluit uit te voeren als dit strijdig is met de overeenkomst of de uitvoering ervan schaadt.

13.3 De klant garandeert dat zijn vertegenwoordigers in een project- of stuurgroep gemachtigd zijn om bindende besluiten te nemen namens de klant.

Artikel 14 Termijnen

14.1 Node24 zal zich inspannen om overeengekomen termijnen en opleverdata zoveel mogelijk na te leven. Deze data zijn echter indicatief en niet bindend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

14.2 Bij dreigende overschrijding van een termijn zullen Node24 en de klant overleggen om de gevolgen voor de planning te bespreken.

14.3 Node24 komt pas in verzuim bij overschrijding van een termijn als de klant Node24 schriftelijk in gebreke stelt, een redelijke hersteltermijn biedt en deze termijn verstrijkt



zonder dat Node24 de tekortkoming herstelt.

14.4 Indien uitvoering van werkzaamheden in fasen is overeengekomen, kan Node24 de volgende fase uitstellen totdat de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk zijn goedgekeurd door de klant.

14.5 Node24 is niet gebonden aan termijnen of opleverdata als de klant zijn verplichtingen niet nakomt of als partijen wijzigingen overeenkomen in de inhoud, omvang of aanpak van de werkzaamheden. Meerwerk vormt nooit een grond voor de klant om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

15.1 Een partij kan de overeenkomst alleen ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen door de andere partij, en dan alleen na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor herstel wordt geboden. Voor de klant gelden betalingsverplichtingen en verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking altijd als wezenlijke verplichtingen.

15.2 Indien de klant prestaties van de leverancier heeft ontvangen vóór de ontbinding, blijven deze prestaties en de daarmee verbonden betalingsverplichtingen intact, tenzij de klant bewijst dat de leverancier wezenlijk tekort is geschoten in de uitvoering ervan. Door de leverancier gefactureerde bedragen blijven verschuldigd en worden bij ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd die naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, kan deze door beide partijen schriftelijk worden opgezegd, mits dit gebeurt na goed overleg en met opgave van redenen. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen, dient een redelijke opzegtermijn in acht te worden genomen. De leverancier is bij opzegging niet verplicht tot enige schadevergoeding.

15.4 De klant kan een overeenkomst van opdracht met een bepaalde looptijd of een overeenkomst die eindigt door volbrenging niet tussentijds opzeggen.

15.5 Beide partijen kunnen de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang opzeggen in geval van surseance van betaling, faillissement, liquidatie of beëindiging van de onderneming van de wederpartij, tenzij het een reconstructie of fusie betreft. De leverancier kan de overeenkomst ook opzeggen bij een wijziging in de zeggenschap over de klant. In geen geval is de leverancier bij opzegging verplicht tot restitutie of schadevergoeding. Indien de klant failliet wordt verklaard, vervalt automatisch het recht van de klant op toegang tot en gebruik van door de leverancier geleverde diensten, programmatuur en websites.



Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier

16.1 De totale aansprakelijkheid van de leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming of andere rechtsgrond is beperkt tot schadevergoeding zoals beschreven in dit artikel.

16.2 De aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende overeenkomst is overeengekomen, exclusief btw. Voor duurovereenkomsten van meer dan één jaar wordt dit bedrag vastgesteld op de jaarlijkse vergoeding, met een maximum van €500.000.

16.3 Voor schade door overlijden, lichamelijk letsel of materiële schade aan eigendommen is de aansprakelijkheid beperkt tot €1.250.000.

16.4 Indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie en schade door claims van derden is uitgesloten. Dit geldt ook voor schade door verlies of beschadiging van gegevens.

16.5 De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid uit de voorgaande leden blijven van kracht naast andere uitsluitingen en beperkingen elders in deze algemene voorwaarden.

16.6 De beperkingen en uitsluitingen vervallen indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de leverancier.

16.7 De leverancier is pas aansprakelijk voor een tekortkoming als de klant deze schriftelijk meldt en een redelijke hersteltermijn biedt. Als de tekortkoming na deze termijn voortduurt, kan de leverancier aansprakelijk worden gesteld.

16.8 Om recht te hebben op schadevergoeding moet de klant de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk melden. Alle claims tegen de leverancier vervallen na 24 maanden, tenzij de klant binnen deze termijn een gerechtelijke procedure start.

16.9 De klant vrijwaart de leverancier tegen claims van derden met betrekking tot productaansprakelijkheid voor door de klant geleverde producten waarin door de leverancier geleverde onderdelen zijn verwerkt, tenzij de leverancier verantwoordelijk is voor de schade.

16.10 Alle uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor (rechts)personen die de leverancier inschakelt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 17 Overmacht

17.1 Geen van beide partijen is verplicht om enige verplichting uit de overeenkomst na te komen als dit wordt verhinderd door overmacht. Overmacht aan de zijde van de leverancier omvat onder andere: (i) overmacht bij toeleveranciers, (ii) tekortkomingen van toeleveranciers die door de klant zijn voorgeschreven, (iii) gebreken in door derden geleverde zaken of diensten die door de klant aan de leverancier zijn voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomstoringen, (vi) storingen in internet-, data- of telecommunicatienetwerken, (vii) (cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlog of



terrorisme, en (viii) algemene vervoersproblemen.

17.2 Als een situatie van overmacht langer dan zestig dagen aanhoudt, heeft iedere partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval worden reeds verrichte prestaties naar verhouding afgerekend, zonder dat verdere verplichtingen bestaan tussen de partijen.

Artikel 18 Service Level Agreement

18.1 Afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden alleen schriftelijk en expliciet vastgelegd. De klant dient de leverancier onmiddellijk op de hoogte te stellen van omstandigheden die het serviceniveau kunnen beïnvloeden.

18.2 Bij het meten van de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en diensten worden geplande buitengebruikstellingen, zoals onderhoud en storingen buiten de invloed van de leverancier, niet meegerekend. Tenzij anders bewezen door de klant, geldt de door de leverancier gemeten beschikbaarheid als bindend bewijs.

Artikel 19 Back-up

19.1 Indien de dienstverlening van de leverancier het maken van back-ups omvat, zal de leverancier periodiek en minimaal eens per week een volledige back-up maken van de gegevens die hij voor de klant beheert. Bij gebrek aan specifieke afspraken worden back-ups bewaard volgens de gebruikelijke termijnen van de leverancier. De back-ups worden zorgvuldig en veilig bewaard.

19.2 De klant blijft verantwoordelijk voor het naleven van wettelijke administratie- en bewaarplichten.

Artikel 20 Wijziging en meerwerk

20.1 Werkzaamheden of prestaties buiten de oorspronkelijke overeenkomst worden alleen uitgevoerd op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant. De klant betaalt deze volgens overeengekomen of, bij gebrek daaraan, gebruikelijke tarieven. De leverancier kan eisen dat hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst wordt opgesteld.

20.2 De klant erkent dat wijzigingen en meerwerk kunnen leiden tot aangepaste (leverings)termijnen. Nieuwe termijnen vervangen eerdere afspraken.

20.3 Bij overeenkomsten met een vaste prijs informeert de leverancier de klant desgevraagd over de financiële gevolgen van extra werkzaamheden.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen

21.1 De klant mag de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet aan derden verkopen, overdragen of verpanden.



21.2 De leverancier mag aanspraken op betalingen door de klant overdragen, verkopen of verpanden aan derden.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

22.1 Overeenkomsten tussen de leverancier en de klant vallen onder Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag van 1980 is niet van toepassing.

22.2 Geschillen worden beslecht via arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). De plaats van arbitrage is Amsterdam, tenzij anders overeengekomen. Partijen behouden het recht om in (arbitraal) kort geding een voorziening te vragen of conservatoire maatregelen te treffen.

22.3 Geschillen die onder de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen, kunnen door beide partijen bij deze rechtbank aanhangig worden gemaakt, mits er nog geen arbitrageprocedure loopt. In dat geval behandelt de kantonrechter de zaak.

22.4 Partijen kunnen een procedure van ICT-mediation starten volgens het reglement van de SGOA. Beide partijen zijn verplicht deel te nemen aan minstens één gezamenlijke bespreking. Partijen kunnen na deze eerste bespreking besluiten de mediation te beëindigen. Dit recht doet geen afbreuk aan het recht om juridische maatregelen te nemen, zoals kort geding of conservatoire maatregelen.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen, van toepassing wanneer de leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de klant als (sub)verwerker. Deze clausules, in combinatie met eventuele praktische afspraken in de overeenkomst of een bijlage (zoals een Data Pro Statement), vormen samen een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28, lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 23 Algemeen

23.1 Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens de schriftelijke instructies van de klant zoals vastgelegd in de overeenkomst.

23.2 De klant, of diens opdrachtgever, fungeert als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en heeft controle over het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens.

23.3 De leverancier treedt op als verwerker en heeft geen zeggenschap over het doel of de middelen van de verwerking van persoonsgegevens.

23.4 De leverancier voert de AVG uit zoals beschreven in dit hoofdstuk en in de overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te beoordelen of de



leverancier voldoende garanties biedt op het gebied van technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens.

23.5 De klant garandeert dat hij voldoet aan de AVG, dat zijn systemen adequaat zijn beveiligd, en dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is en geen rechten van derden schendt.

23.6 Bestuurlijke boetes opgelegd aan de klant door de toezichthouder kunnen niet op de leverancier worden verhaald, ongeacht de grondslag.

Artikel 24 Beveiliging

24.1 Leverancier treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in de overeenkomst. Hierbij houdt hij rekening met de stand van de techniek, de kosten, de aard en context van de verwerking, en de risico's voor betrokkenen.

24.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn de producten en diensten van de leverancier niet bedoeld voor het verwerken van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen.

24.3 De leverancier streeft naar een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij het beoogde gebruik van zijn producten en diensten.

24.4 De klant beoordeelt zelf of de getroffen beveiligingsmaatregelen voldoende zijn gezien de aard van de persoonsgegevens en het risico van de verwerking.

24.5 De leverancier kan beveiligingsmaatregelen aanpassen indien nodig om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Relevante wijzigingen worden vastgelegd en aan de klant gecommuniceerd.

24.6 De klant kan verzoeken om aanvullende beveiligingsmaatregelen. De leverancier kan kosten hiervoor in rekening brengen en is pas verplicht deze te implementeren nadat hierover schriftelijke overeenstemming is bereikt.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

25.1 Hoewel de leverancier maatregelen neemt om persoonsgegevens te beveiligen, kan hij niet garanderen dat deze onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Bij ontdekking van een inbreuk informeert de leverancier de klant zonder onredelijke vertraging.

25.2 Het is aan de klant (als verwerkingsverantwoordelijke) om te bepalen of de inbreuk moet worden gemeld aan de toezichthouder of betrokkenen. De leverancier is niet verantwoordelijk voor dergelijke meldingen.

25.3 De leverancier zal, indien nodig, aanvullende informatie verstrekken over de inbreuk en meewerken aan de informatievoorziening richting de toezichthouder of betrokkenen.



25.4 Eventuele kosten die de leverancier in dit kader maakt, kunnen bij de klant in rekening worden gebracht volgens de geldende tarieven.

Artikel 26 Geheimhouding

26.1 De leverancier zorgt ervoor dat personen die namens hem persoonsgegevens verwerken, gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht.

26.2 De leverancier mag persoonsgegevens alleen aan derden verstrekken wanneer dit noodzakelijk is op grond van een rechterlijke uitspraak, wettelijke verplichtingen, een bevoegd bevel van een overheidsinstantie, of voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging

27.1 Bij beëindiging van de verwerkersovereenkomst zal de leverancier alle ontvangen persoonsgegevens van de klant binnen de overeengekomen termijn verwijderen of, indien afgesproken, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen. Verwijdering vindt plaats op een manier waardoor de gegevens niet langer bruikbaar of toegankelijk zijn.

27.2 Eventuele kosten die verband houden met het verwijderen of terugbezorgen van persoonsgegevens kunnen door de leverancier aan de klant worden doorberekend, mits hierover in de overeenkomst afspraken zijn gemaakt.

27.3 Indien een wettelijke regeling het verwijderen of terugbezorgen van persoonsgegevens verhindert, zal de leverancier deze uitsluitend blijven verwerken voor zover noodzakelijk op grond van wettelijke verplichtingen. Dit artikel is niet van toepassing wanneer de leverancier zelf als verwerkingsverantwoordelijke optreedt.

Artikel 28 Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten

28.1 De leverancier zal redelijke verzoeken van de klant ondersteunen die betrekking hebben op de uitoefening van rechten door betrokkenen. Indien een betrokkene direct contact opneemt met de leverancier, zal deze de betrokkene waar mogelijk doorverwijzen naar de klant.

28.2 Op verzoek van de klant verleent de leverancier medewerking aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging, indien dit wettelijk verplicht is.

28.3 De leverancier zal informatie verstrekken die nodig is om de naleving van verwerkersafspraken aan te tonen, zoals een geldig Data Pro Certificate, een auditrapport of vergelijkbare documentatie. Indien de klant redenen heeft om aan te nemen dat de verwerking niet conform de overeenkomst is, kan deze één keer per jaar een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke, gecertificeerde deskundige op kosten van de klant.

28.4 Leverancier en klant zullen de bevindingen van het auditrapport bespreken en, waar redelijk, verbetermaatregelen treffen. De leverancier past deze maatregelen toe



indien deze passend zijn, rekening houdend met de risico's, uitvoeringskosten, en het beoogde gebruik van zijn diensten.

28.5 De leverancier mag kosten die voortvloeien uit de uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij de klant.

Artikel 29 Subverwerkers

29.1 In de overeenkomst wordt vastgelegd of en welke subverwerkers de leverancier inschakelt voor de verwerking van persoonsgegevens.

29.2 De klant verleent toestemming aan de leverancier om andere subverwerkers in te schakelen voor de uitvoering van zijn verplichtingen.

29.3 De leverancier informeert de klant over wijzigingen in de ingeschakelde subverwerkers. De klant behoudt het recht bezwaar te maken tegen deze wijzigingen.

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

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten waarbij de leverancier SaaS-diensten aanbiedt. Onder SaaS wordt verstaan: het door de leverancier op afstand beschikbaar stellen en operationeel houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat daarbij fysieke dragers of downloads van de programmatuur aan de klant worden geleverd.

Artikel 30 Uitvoering SaaS-dienst

30.1 De leverancier verleent de SaaS-dienst uitsluitend voor intern gebruik door de klant, binnen diens eigen organisatie. Het is de klant niet toegestaan de dienst door derden te laten gebruiken.

30.2 De leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud en omvang van de SaaS-dienst. Indien deze wijzigingen substantiële gevolgen hebben voor de processen van de klant, informeert de leverancier de klant tijdig. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze wijzigingen komen voor rekening van de klant, tenzij de wijzigingen verplicht zijn door wet- of regelgeving of door bevoegde instanties zijn voorgeschreven.

30.3 De leverancier behoudt zich het recht voor om de SaaS-dienst te vernieuwen of te wijzigen, inclusief het gebruik van nieuwe of aangepaste programmatuurversies. Specifieke eigenschappen of functionaliteiten worden niet gegarandeerd.

30.4 Tijdelijke buitengebruikstelling voor onderhoud of andere servicewerkzaamheden is toegestaan. De leverancier streeft ernaar deze werkzaamheden zo kort mogelijk en op rustige momenten uit te voeren.

30.5 De klant heeft geen recht op fysieke dragers of downloads van de onderliggende programmatuur.

30.6 Zonder nadere afspraken is de klant verantwoordelijk voor de inrichting,



configuratie en eventuele aanpassing van apparatuur en gebruikersomgevingen die nodig zijn voor het gebruik van de SaaS-dienst.

Artikel 31 Garantie

31.1 De leverancier garandeert niet dat de SaaS-dienst foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. De leverancier zal naar beste vermogen fouten herstellen in programmatuur die door de leverancier zelf is ontwikkeld, mits de klant deze gedetailleerd meldt.

31.2 De klant dient maatregelen te nemen om de risico's van storingen, fouten en dataverlies binnen zijn organisatie te beperken. De leverancier is bereid om tegen vergoeding aanvullende ondersteuning te bieden.

31.3 De leverancier garandeert niet dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

32.1 De SaaS-dienst start binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst, doorgaans met het beschikbaar stellen van toegangsmiddelen door de leverancier. De klant zorgt zelf voor de benodigde faciliteiten.

32.2 De klant is de overeengekomen vergoeding voor de SaaS-dienst verschuldigd. Zonder specifiek betalingsschema worden bedragen maandelijks vooraf gefactureerd.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

33.1 De bepalingen uit artikelen 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2, 62.4 en 63 zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst. Waar in deze artikelen wordt gesproken van 'programmatuur', dient dit te worden gelezen als 'SaaS-dienst', en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen, van toepassing wanneer de leverancier programmatuur, apps, bijbehorende databanken en/of gebruikersdocumentatie (hierna gezamenlijk te noemen: 'programmatuur') aan de klant beschikbaar stelt, anders dan in het kader van een SaaS-dienst.

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen

34.1 De leverancier verleent de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst.



34.2 Het gebruiksrecht van de klant beperkt zich tot de objectcode van de programmatuur. De broncode en technische documentatie worden niet verstrekt, zelfs niet tegen een financiële vergoeding.

34.3 De klant dient alle overeengekomen beperkingen op het gebruiksrecht strikt na te leven.

34.4 Indien de programmatuur uitsluitend op bepaalde apparatuur mag worden gebruikt, mag de klant deze, bij storing van de apparatuur, tijdelijk op gelijkwaardige apparatuur gebruiken.

34.5 De leverancier kan vereisen dat de klant specifieke codes verkrijgt alvorens de programmatuur te gebruiken.

34.6 Het gebruik van de programmatuur is beperkt tot de eigen organisatie van de klant en uitsluitend voor het beoogde doel. Het gebruik voor derden, zoals in een SaaS- of outsourcing-context, is verboden.

34.7 Het is de klant niet toegestaan om de programmatuur of bijbehorende toegangscode te verkopen, verhuren, vervreemden, onder een beperkt recht te stellen, of op andere wijze aan derden ter beschikking te stellen.

34.8 De klant dient medewerking te verlenen aan controles door de leverancier om de naleving van gebruiksbeperkingen te waarborgen. Toegang tot gebouwen en systemen van de klant kan hiervoor worden geëist.

34.9 De overeenkomst met betrekking tot programmatuur wordt niet beschouwd als een koopovereenkomst.

34.10 Onderhoud en ondersteuning van de programmatuur worden niet standaard geleverd en vereisen een aparte overeenkomst indien gewenst.

Artikel 35 Aflevering en installatie

35.1 De leverancier bepaalt de wijze van aflevering van de programmatuur, hetzij op een gegevensdrager of via online beschikbaarstelling. Gebruikersdocumentatie wordt in papieren of digitale vorm verstrekt naar keuze van de leverancier.

35.2 Installatie van de programmatuur door de leverancier vindt alleen plaats indien dit expliciet is overeengekomen; anders is de klant zelf verantwoordelijk voor installatie en aanpassing van de gebruiksomgeving.

Artikel 36 Acceptatie

36.1 Indien geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze wordt geleverd, met alle zichtbare en onzichtbare gebreken.

36.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, zijn de artikelen 36.3 tot en met 36.12 van toepassing.

36.3 Fouten zijn tekortkomingen waarbij de programmatuur niet voldoet aan de



schriftelijke, uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Fouten moeten reproduceerbaar zijn en worden direct door de klant gemeld.

36.4 De acceptatietest heeft een maximale duur van veertien dagen na aflevering of installatie, waarin de programmatuur niet productief mag worden gebruikt.

36.5 De klant test of de programmatuur voldoet aan de overeengekomen specificaties.

36.6 Bij gebruik van testgegevens garandeert de klant dat dit rechtmatig is.

36.7 Acceptatie vindt plaats:

- a. Op de eerste dag na de testperiode;
- b. Na herstel van gerapporteerde fouten zoals opgenomen in een testrapport; of
- c. Bij productief gebruik van de programmatuur door de klant.

36.8 De klant rapporteert fouten schriftelijk, gedetailleerd en begrijpelijk. De leverancier spant zich in om fouten binnen redelijke tijd te herstellen.

36.9 Acceptatie mag niet worden onthouden wegens kleine fouten die redelijkerwijs geen operationele of productieve belemmeringen veroorzaken. Subjectieve aspecten, zoals esthetiek, zijn geen reden voor afwijzing.

36.10 Bij levering in fasen doet niet-acceptatie van een fase geen afbreuk aan de acceptatie van eerdere fasen.

36.11 Acceptatie geldt als volledige nakoming van de leverings- en installatieverplichtingen door de leverancier.

36.12 Acceptatie laat het recht van de klant onverlet om kleine fouten te laten herstellen en aanspraak te maken op garantie conform artikel 40.

Artikel 37 Beschikbaarstelling

37.1 De leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan de klant beschikbaar stellen.

37.2 Onmiddellijk na het beëindigen van de overeenkomst dient de klant alle exemplaren van de programmatuur die in zijn bezit zijn, aan de leverancier te retourneren. Indien is overeengekomen dat de klant deze exemplaren bij beëindiging van de overeenkomst moet vernietigen, dient de klant de leverancier hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. De leverancier is niet verplicht om na beëindiging van de overeenkomst ondersteuning te bieden bij een door de klant gewenste dataconversie.

Artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding

38.1 De klant is de gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- **a.** Indien de leverancier niet is overeengekomen de programmatuur te installeren:
 - Bij aflevering van de programmatuur;



- In het geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen: bij aflevering van de programmatuur en bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- **b.** Indien de leverancier is overeengekomen de programmatuur te installeren:
 - Bij voltooiing van de installatie;
 - In het geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen: bij voltooiing van de installatie en bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 39 Wijzigingen in de programmatuur

39.1 De klant mag de programmatuur niet geheel of gedeeltelijk wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier, tenzij de wet dwingendrechtelijke uitzonderingen biedt. De leverancier heeft het recht toestemming te weigeren of voorwaarden aan die toestemming te verbinden. De klant draagt het volledige risico voor wijzigingen die door derden zijn aangebracht, al dan niet met toestemming van de leverancier.

Artikel 40 Garantie

40.1 De leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten zoals gedefinieerd in artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen, mits deze fouten binnen drie maanden na aflevering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie, schriftelijk en gedetailleerd aan de leverancier zijn gemeld. De leverancier geeft geen garantie dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke of beoogde gebruik, foutloos werkt, of dat alle fouten worden hersteld. Het herstel is kosteloos, tenzij de programmatuur in opdracht van de klant is ontwikkeld zonder vaste prijs, in welk geval de gebruikelijke tarieven van de leverancier van toepassing zijn.

40.2 Herstelkosten kunnen in rekening worden gebracht bij de klant indien sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik, of andere niet aan de leverancier toerekenbare oorzaken. De herstelverplichting vervalt als de klant zonder schriftelijke toestemming wijzigingen aan de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

40.3 Herstel van fouten wordt uitgevoerd op een door de leverancier te bepalen locatie en wijze. De leverancier kan tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aanbrengen.

40.4 De leverancier is niet verplicht verminkte of verloren gegevens te herstellen.

40.5 De leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot fouten die worden gemeld na afloop van de in artikel 40.1 genoemde garantieperiode.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites



De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

41.2 Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

41.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

41.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

41.5 In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.

41.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

41.7 Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of



registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 42 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.

42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

42.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe



besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 43 Aflevering, installatie en acceptatie

43.1 Artikel 35 over aflevering en installatie is van toepassing.

43.2 Tenzij de leverancier de programmatuur en/of website zelf host, zal hij deze op een door hem gekozen wijze aan de klant beschikbaar stellen.

43.3 Artikel 36 over acceptatie is van toepassing, tenzij een iteratieve methode wordt gebruikt zoals bedoeld in artikel 42. In dat geval aanvaardt de klant de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich aan het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 44 Gebruiksrecht

44.1 De leverancier stelt de in opdracht van de klant ontwikkelde programmatuur en/of website en eventuele gebruikersdocumentatie beschikbaar voor gebruik door de klant.

44.2 De broncode en technische documentatie worden uitsluitend verstrekt als dit schriftelijk overeengekomen is, waarna de klant gerechtigd is wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.

44.3 De leverancier is niet verplicht hulpprogrammatuur of programma- of databibliotheken te leveren die nodig zijn voor het gebruik of onderhoud van de programmatuur en/of website.

44.4 Artikel 34 over gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van toepassing.

44.5 Alleen als expliciet schriftelijk is vastgelegd dat de klant alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig draagt, gelden er geen gebruiksbeperkingen voor de klant met betrekking tot de betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 45 Vergoeding

45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

45.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website gedurende de looptijd van de overeenkomst.

45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur en/of website is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele



aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur en/of website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 46 Garantie

46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

46.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur.

Artikel 47 Onderhoudsdiensten

47.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.

47.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.



47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.

47.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

47.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

47.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur

48.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

48.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

48.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

48.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 49 Supportdiensten



49.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

49.2 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

49.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 50 Vergoeding

50.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

50.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy



De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

Artikel 51 Uitvoering advies en consultancydiensten

51.1 Leverancier zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.

51.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.

51.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

51.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

51.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 52 Rapportage

52.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.



Artikel 53 Vergoeding

53.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten als bedoeld 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, van toepassing indien leverancier een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.

Artikel 54 Detacheringsdiensten

54.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

54.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

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

54.4 Leverancier zal zich 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, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

54.5 Klant is 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 klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt;



- (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker.

Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 55 Duur van de detacheringsovereenkomst

55.1 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 56 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

56.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.

56.2 Klant zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 57 Overwerkvergoeding en reistijd

57.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktarieven.

57.2 Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 58 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid



58.1 Leverancier zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant leverancier 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 leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

58.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursussen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 59 Aanmelding en annulering

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

59.2 Klant 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 klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

59.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier 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. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.



59.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 60 Uitvoering opleiding

60.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

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

60.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.

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

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

60.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 61 Prijs en betaling

61.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.



61.2 Indien leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening worden gebracht.

61.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn 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, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam dan ook, verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

Artikel 62 Hostingdiensten

62.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.

62.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

62.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.



62.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

62.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.

62.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 63 Notice and takedown

63.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

63.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 63.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of



de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

63.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 64 Koop en verkoop

64.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.

64.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

64.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

64.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 65 Aflevering

65.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.



65.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.

65.3 Indien klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.

65.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

65.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 66 Proefopstelling

66.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 67 Omgevingseisen

67.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

67.2 Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 68 Garantie



68.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

68.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 68.1 is uitgesloten.

68.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

68.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 68.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 69 Huur en verhuur

69.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

69.2 In de verhuur is niet begrepen 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.

69.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 70 Voorinspectie

70.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

70.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 70.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

70.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 71 Gebruik van de apparatuur

71.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

71.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

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

71.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij



schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

71.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

71.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

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

71.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 72 Onderhoud van gehuurde apparatuur

72.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

72.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

72.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- Gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;



- Het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- Gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- Gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- Gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
- Gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- Gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

72.4 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier verschuldigd.

72.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

72.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

Artikel 73 Eindinspectie en teruggave

73.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.

73.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

73.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.



73.4 Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 74 Onderhoudsdiensten

74.1 Leverancier verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.

74.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

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

74.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.

74.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.



74.6 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt, zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.

74.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

74.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

74.9 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

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

74.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 75 Onderhoudsvergoeding

75.1 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 leverancier;
- Werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- Modificaties aan de apparatuur;
- Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

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

Artikel 76 Uitsluitingen



76.1 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 leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

76.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van 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 leverancier;
- Het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;
- Onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

76.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 76.1 en/of 76.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.

76.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

