

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### onze kleine lettertjes

Wij maken graag vooraf goede afspraken met onze klanten zodat u en wij achteraf nooit voor verrassingen komen te staan. Onze projecten zijn goed gedefinieerd waardoor we een verschil in verwachtingen zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Voor alle gevallen waarin deze afspraken niet voorzien vallen wij terug op onze algemene voorwaarden. Hierin is onder andere vastgelegd hoe wij omgaan met aansprakelijkheid, vertrouwelijke informatie en privacy, betalings- en aflevercondities. Ten behoeve van de leesbaarheid nog even het volgende... Deze algemene voorwaarden bestrijken zes gebieden: algemeen (artikel 1 t/m 13), computerservice (artikel 14 t/m 18), dienstverlening (artikel 19 t/m 21), ontwikkeling van programmatuur (artikel 22 t/m 28), verkoop van apparatuur (artikel 29 t/m 34) en onderhoud van apparatuur (artikel 35 t/m 41).

#### 1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 De onderneming VBVB zal in deze voorwaarden vervolgens worden aangeduid met "leverancier". De wederpartij zal in deze voorwaarden worden aangeduid met "afnemer" of "cliënt".
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen
- 1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Afnemer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

#### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Afnemer te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Leverancier is in elk geval gerechtigd elk jaar op 1 januari, zonder bericht vooraf, de prijzen te verhogen met maximaal het door het Centraal Bureau Statistiek gepubliceerde inflatiecijfer (CPI) van het voorafgaande jaar.
- 2.3 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Afnemer aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 2.4 Indien Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Afnemer gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 2.5 Alle facturen zullen door Afnemer worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 2.6 Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Afnemer, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Afnemer naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

#### 3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding.

- 3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijk aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 3.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

#### **4. Voorbehoud van eigendom en rechten**

- 4.1 Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier, totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6 waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Leverancier zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden aan Afnemer steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaalt.

#### **5. Risico**

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of van een door afnemer gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

#### **6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

- 6.1 Alle voorwaarden van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- 6.2 Afnemer is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers bevatten. Afnemer verbindt zich onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of hem gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Afnemer die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/ of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 6.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuelen of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 6.4 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Leverancier op verzoek van Afnemer een reservekopie van de programmatuur aan Afnemer ter beschikking stellen.
- 6.5 Behoudens het geval dat Leverancier een reservekopie van de programmatuur aan Afnemer ter beschikking stelt, heeft Afnemer het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 6.6 Indien Afnemer programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Afnemer het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Afnemer Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Afnemer de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Afnemer eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/ of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- 6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.
- 6.8 Leverancier zal Afnemer vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en

medewerking aan Leverancier verlenen om zich, zo nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsovereenkomsten te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Afnemer in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

- 6.9 Afnemer staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Afnemer zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **7. Medewerking door Afnemer**

- 7.1 Afnemer zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.2 Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien is overeengekomen dat Afnemer programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan d voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 7.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op de locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, zal Afnemer kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals –indien van toepassing– een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Afnemer zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

## **8. Leveringstermijnen**

Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## **9. Beëindiging**

- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerde mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Afnemer –al dan niet voorlopig– surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Afnemer faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.4 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds te uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring**

- 10.1 Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 1.000.000 (één miljoen euro). Onder directe schade wordt uitsluiten verstaan:
- de redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Afnemer de overeenkomst heeft ontbonden;
  - de kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.3 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- ( één miljoen euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 10.4 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.
- 10.6 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.
- 10.8 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **11 Overmacht**

- 11.2 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van Leveranciers van diens toeleveranciers.
- 11.3 Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **12 Export**

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Afnemer zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Afnemer zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Afnemer toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## **13 Toepasselijk recht en geschillen**

- 13.2 De overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.3 De geschillen welke tussen Leverancier en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten

zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Ministeriaal reglement van de stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

### 14 Duur

- 14.2 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Afnemer is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.
- 14.3 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

### 15 Uitvoering van de werkzaamheden

- 15.2 Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 15.3 Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Afnemer worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Afnemer de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Afnemer, ook indien dit door Leverancier wordt uitgevoerd of verzorgd.
- 15.4 Afnemer staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
- 15.5 Alle door Leverancier bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier, ook indien Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier kan de van Afnemer ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaalt heeft.
- 15.6 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Afnemer. In zodanig geval kan Afnemer de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier.
- 15.7 Leverancier zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Op verzoek zal Leverancier tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Afnemer adviseren over de gevolgen van deze aanpassing voor Afnemer.

### 16 Telecommunicatie

- 16.2 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Leverancier is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.
- 16.3 Bij verwerking van gegevens met gebruik telecommunicatiefaciliteiten zal Leverancier Afnemer toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Afnemer zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautomatiseerde personeelsleden kenbaar maken.

### 17 Beveiliging en privacy

- 17.2 Afnemer staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Afnemer zal Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Leverancier zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/ of wettelijke bewaartermijnen.

## **18. Garantie**

- 18.1 Tenzij anders is overeengekomen, is Leverancier niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Afnemer zal deze resultaten na ontvangst controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Leverancier uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Leverancier de computerservice herhalen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Leverancier, kan Afnemer Leverancier verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval Leverancier de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Leverancier redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de voor de betreffende computerservice door Afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Afnemer aansprakelijk te zijn.

## **DIENSTVERLENING**

### **19. Uitvoering**

- 19.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 19.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 19.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 20.
- 19.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### **20. Wijziging en meerwerk**

- 20.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan Leverancier worden verzoekt volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijk schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.
- 20.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### **21. Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 21.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier steeds voor de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels.
- 21.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.



## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor en zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

### 22 Ontwikkeling van programmatuur

- 22.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat.
- 22.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afnemer het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld en is Afnemer gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### 23 Aflevering, installatie en acceptatie

- 23.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan Afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 23.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- 23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien Leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationeel doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptaties blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerde informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal Afnemer Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem-vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen.
- 23.7 Indien de programmatuur in fasen en/ of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/ of onderdeel en eventuele acceptatie van een eerdere fase en/ of een ander onderdeel onverlet.

### 24 Gebruiksrecht

- 24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperking steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 24.2 De programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de

programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

- 24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld.
- 24.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

## **25. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 25.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Afnemer installeren.
- 25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.
- 25.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Client de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 26.

## **26 Garantie**

- 26.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen. Leverancier zal ook dan kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantie verplichting vervalt indien Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 26.3 Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantie periode is Leverancier niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

## **27 Onderhoud**

- 27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/ of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 27.2 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 27.3 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Afnemer ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een



- versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Leverancier van Afnemer verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 27.5 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier door Afnemer niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 28 Programmatuur van Toeleverancier**  
Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits zulks Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van derden. Deze voorwaarden leggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier apparatuur aan Afnemer verkoopt.

- 29 Aflevering**
- 29.1 De door Leverancier aan Afnemer verkochte apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Afnemer verkochte apparatuur afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats in Nederland.
- 29.2 Leverancier zal Afnemer tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.
- 29.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.
- 29.4 Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 29.5 Afnemer zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Leverancier geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
- 30. Installatie**
- 30.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.
- 30.2 In alle gevallen zal Afnemer voor aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Leverancier zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Afnemer een offerte uitbrengen.
- 30.3 Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Leverancier.
- 31 Retourzendingen.**
- 31.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Afnemer te accepteren.
- 31.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Afnemer opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Afnemer totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.
- 31.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 50,- (vijftig euro).
- 32. Aflevering, installatie en acceptatie**  
Leverancier zal de apparatuur aan Afnemer ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 29 dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Afnemer. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.
- 33. Garantie**
- 33.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Leverancier voor beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur

of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

- 33.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

#### **34 Apparatuur van Toeleverancier**

Indien en voor zover Leverancier apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzake bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## **ONDERHOUD VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

#### **35 Duur van de onderhoudsverplichting**

- 35.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 35.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 35.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

#### **36 Onderhoud**

36.1 Onder onderhoud wordt verstaan:

- preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn onstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
- remote preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
- remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/ of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

- 36.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 36.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Afnemer de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

#### **37 Verplichtingen van Leverancier**

- 37.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 38.2 door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.
- 37.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich meebrengen.
- 37.3 Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal Afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 37.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Leverancier.

### **38 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

- 38.1 Afnemer kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 38.2 Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Afnemer is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 38.3 Op verzoek van Leverancier zal een terzake kundige werknemer van Afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van Afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig zijn.
- 38.4 Afnemer stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.
- 38.5 Afnemer is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.
- 38.6 Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Afnemer deze andere systemen of apparatuur, alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.
- 38.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort dient door Afnemer ter beschikking te worden gesteld.
- 38.8 Afnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

### **39 Uitsluitingen**

- 39.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen Afnemer apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- 39.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
  - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier of diens hulpverleners;
  - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
  - modificaties aan apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

### **40 Tarieven en betaling**

- 40.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Leverancier gebruikelijke basis onderhoudstarief.
- 40.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 40.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.
- 40.4 Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Afnemer tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Leverancier gedurende deze periode op verzoek van Afnemer toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

### **41 Werkingsfeer**

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.