

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 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 cliënt 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.

#### Prijs en betalingsvoorwaarden

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Prijs en tariefwijzigingen vinden eenmaal jaarlijks plaats uitsluitend op basis van de CPI (Consumentenprijsindex) van het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) en worden op 1 januari van kracht. Prijswijzigingen dienen minimaal 2 maanden voor de bovengenoemde ingangsdatum schriftelijk aan cliënt te worden medegedeeld.
- 2.3 Indien cliënt een overeenkomst inzake de levering van apparatuur, programmatuur en/of diensten wenst te annuleren, kan hij daartoe overgaan mits hij als schadeloosstelling aan leverancier voldoet, een bedrag gelijk aan 75% van het bedrag dat leverancier voor het resterende deel (van de contractperiode) zou hebben ontvangen als zulk een annulering niet had plaatsgevonden.
- 2.4 Alle facturen zullen door cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 2.5 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval cliënt 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.
- 2.6 Indien cliënt een verschuldigde betaling niet of niet binnen de gestelde termijn voldoet, kan leverancier weigeren zijn verplichtingen na te komen en kan hij eventuele leveranties, garantie, dienstverlening en ondersteuningsverplichtingen opschorten.

### **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 vertrouwelijke 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, geen 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.

### **Voorbehouden van eigendom en rechten**

- 4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier, totdat, alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.5, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan leverancier zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden aan cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### **Risico**

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

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

- 6.1 Alle rechten 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. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die middels 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 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in 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 cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 6.3 Het is de cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele 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 cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal leverancier op verzoek van cliënt een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stellen.
- 6.5 Behoudens het geval dat leverancier een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, heeft cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden 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 cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als cliënt 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 cliënt leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen een redelijke termijn mededelen of cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door cliënt 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 Client 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. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 6.8 Leverancier zal cliënt 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 cliënt 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. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen, om zich, zo nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die cliënt 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 gereede 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 vrijwaringverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in 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 Cliënt 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 cliënt 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.

#### **Medewerking door cliënt**

- 7.1 Cliënt 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 Cliënt 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 cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de 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 cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en 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 cliënt werkzaamheden verrichten, zal cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals – indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt 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 cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

#### **Leveringstermijnen**

- 8 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 cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### **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 gedetailleerd 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 cliënt al dan niet voorlopige surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van cliënt 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 cliënt 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 ongedaan making zijn, tenzij leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter 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.

#### **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 € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro).  
Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
  - b. de kosten die cliënt 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;
  - c. 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;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar 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 materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 2.500.000 (twee en een half 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 cliënt 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 cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt.

- 10.8 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of ander materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

#### **Overmacht**

- 11.1 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 toeleveranciers en leveranciers.
- 11.2 Wanneer de overmachtsituatie 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.

#### **Export**

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

#### **Contractoverneming**

- 13.1 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen door cliënt niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 13.2 Cliënt verleent op voorhand toestemming en medewerking aan volledige overdracht door leverancier van de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een bedrijfsovername van, dan wel door leverancier mits leverancier of een derde nakoming van hetgeen is overeengekomen met cliënt garandeert.

#### **Toepasselijk recht en geschillen**

- 14.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2 De geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door leverancier met cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

#### **DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing, indien leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

#### **Uitvoering**

- 15.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijke vastgelegde afspraken en procedures.
- 15.2 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 cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 15.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt 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 16.

#### **Wijziging en meerwerk**

- 16.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt aan leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 16.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier, kunnen worden beïnvloed.
- 16.3 Voorzover 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 cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, van toepassing indien leverancier apparatuur aan cliënt verkoopt.

#### **Aflevering**

- 17.1 De door leverancier aan cliënt verkochte apparatuur zal aan cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan cliënt verkochte apparatuur afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.
- 17.2 Leverancier zal cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.
- 17.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.
- 17.4 Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 17.5 Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door leverancier geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

#### **Installatie**

- 18.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.
- 18.2 In alle gevallen zal cliënt vóór 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 cliënt een offerte uitbrengen.
- 18.3 Cliënt zal leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van leverancier.

### **Retourzendingen**

- 19.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is leverancier niet verplicht retourzendingen van cliënt te accepteren.
- 19.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door leverancier van de door cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij cliënt totdat zij door leverancier zijn gecrediteerd.
- 19.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15 % van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 50,00 (vijftig euro).
- 19.4 Leverancier zal de apparatuur aan cliënt ter beschikking stellen voor aflevering conform artikel 17 dan wel, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van apparatuur bij cliënt. 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.

### **Apparatuur van toeleverancier**

- 20 De apparatuur die leverancier aan cliënt levert betreft apparatuur van derden, voor wat betreft die apparatuur zullen de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt 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.

### **COMPUTERSERVICE**

De in dit hoofdstuk "COMPUTERSERVICE" vermelde bepalingen zijn, van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking/hosting) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

### **Uitvoering**

- 21.1 Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 21.2 Alle door leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal cliënt 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 cliënt, ook indien dit door leverancier wordt verzorgd.
- 21.3 Cliënt 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.
- 21.4 Alle door leverancier bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van leverancier, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier. Leverancier kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 21.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben,



zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In zodanig geval kan cliënt 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 de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

- 21.6 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. Desverzocht zal leverancier tegen de bij hem gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.

### **Telecommunicatie**

- 22.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid ervan. Leverancier is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.
- 22.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal leverancier cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

### **Garantie**

- 23 Tenzij anders overeengekomen is leverancier niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt 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 teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een 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 cliënt 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 desbetreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn.