

Algemene voorwaarden

COAS Business Systems BV

Klanten die COAS Business Systems al lang kennen weten dat wij in redelijkheid problemen oplossen. Sinds onze oprichting hebben wij ook nog nooit hoeven te verwijzen naar deze voorwaarden om een geschil te beëindigen. Goed overleg en openstaan voor de ervaringen/opmerkingen van klanten levert altijd wel een oplossing als er verschillen in inzicht over iets zijn. Toch gebruiken we (al is het maar vanwege de voorwaarden van onze verzekering) formele algemene voorwaarden. We maken voor onze dienstverlening gebruik van de in 2014 vastgestelde voorwaarden van Nederland ICT, zie hieronder. Wij hebben daarin de volgende aanpassingen:

Artikel 16.1 Maximum van vijftig duizend Euro

Artikel 20.2 Arbitrage plaats Rotterdam

Deze voorwaarden zijn vrij lang maar wij vonden het nodig om nog twee hoofdstukken toe te voegen:

Hoofdstuk 14. Telecommunicatiediensten

Hoofdstuk 15. Toegang tot internet

De hoofdstukken 5, 6 en 9 daarentegen zijn niet van toepassing en komen te vervallen vanwege het feit dat softwareontwikkeling via COAS Software Systems BV verloopt die daarvoor eigen voorwaarden heeft.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de Nederland ICT Voorwaarden van toepassing. Deze zijn afgeleid van de voorwaarden van ICT~Office en daarvoor FENIT. De Nederland ICT Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840. Een exemplaar van het origineel wordt op verzoek per PDF aan u verstrekt.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepasselijkheid Voorwaarden

- 1.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij <leverancier> goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan <klant> levert.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeen gekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop of andere voor waarden van <klant> wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. <Leverancier> en <klant> treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van <leverancier> zijn vrijblijvend, tenzij door <leverancier> schriftelijk anders is aangegeven. <Klant> staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan <leverancier> verstrekte gegevens waarop <leverancier> zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door <leverancier> kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en <klant> dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Aan een door <leverancier> afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door <klant> geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door <klant> aan <leverancier> kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door <leverancier> te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Indien <klant> volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de <leverancier> hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door <leverancier> verrichte prestaties en de daarvoor door <klant> verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van <leverancier> volledig bewijs op, onverminderd het recht van <klant> tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van <klant>, geldt dat <leverancier> gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van <leverancier> tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat <leverancier> steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien <klant> in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is <klant> gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

- 3.6. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop <leverancier> de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan <klant> in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door <klant> betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. <Klant> is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7. Indien <klant> de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is <klant>, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien <klant> na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan <leverancier> de vordering uit handen geven, in welk geval <klant> naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van <leverancier> onverlet.

Artikel 4. Duur van de overeenkomst

- 4.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij <klant> of <leverancier> de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1. <Klant> en <leverancier> dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor <leverancier> indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door <leverancier>. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2. <Klant> erkent dat de van <leverancier> afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van <leverancier>, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 5.3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat <klant> een redelijke vergoeding aan <leverancier> betaalt.

Artikel 6. Privacy en gegevensverwerking

- 6.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal <klant> <leverancier> desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop <klant> uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2. <Klant> vrijwaart <leverancier> voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door

<klant> wordt gehouden of waarvoor <klant> op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij <klant> bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan <leverancier> toerekenbaar zijn.

- 6.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van <leverancier> door <klant> worden verwerkt ligt volledig bij <klant>. <Klant> staat er tegenover <leverancier> voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. <Klant> vrijwaart <leverancier> tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 7. Beveiliging

- 7.1. Indien <leverancier> op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. <Leverancier> staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.2. De door of vanwege <leverancier> aan <klant> verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door <klant> als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van <klant> kenbaar worden gemaakt. <Leverancier> is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3. <Klant> zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Artikel 8. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 8.1. Alle aan <klant> geleverde zaken blijven eigendom van <leverancier> totdat alle bedragen die <klant> aan <leverancier> op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan <leverancier> zijn voldaan. Een <klant> die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van <leverancier> mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming indien dat recht ter zake voor <leverancier> gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3. Rechten worden in voorkomend geval aan <klant> verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat <klant> alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4. <Leverancier> kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat <klant> alle aan <leverancier> verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9. Risico-overgang

- 9.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op <klant> op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van <klant> of een hulppersoon van <klant> zijn gebracht.

Artikel 10. Intellectuele Eigendom

- 10.1. Indien <leverancier> bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor <klant> ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op <klant>, tast dit het recht of de mogelijkheid van <leverancier> niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van <leverancier> aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van <klant> zijn of worden gedaan.
- 10.2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan <klant> ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij <leverancier>, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. <Klant> verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, die schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan <klant> toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sublicentieerbaar.
- 10.3. <Klant> zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het <leverancier> steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan <klant> (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. <Klant> zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 10.5. <Leverancier> vrijwaart <klant> tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door <leverancier> zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat <klant> <leverancier> onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan <leverancier>. <Klant> zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan <leverancier> verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door <klant> ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan <leverancier> ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die <klant> zonder schriftelijke toestemming van <leverancier> in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door <leverancier> zelf ontwikkelde programmatuur, websites,

databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van <leverancier> een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal <leverancier>, indien mogelijk, zorg dragen dat <klant> het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van <leverancier> wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.6. <Klant> staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan <leverancier> van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. <Klant> vrijwaart <leverancier> tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.7. <Leverancier> is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met <klant> is overeengekomen.

Artikel 11. Medewerkingsverplichtingen

- 11.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. <Klant> zal steeds tijdig alle in redelijkheid door <leverancier> gewenste medewerking verlenen.
- 11.2. <Klant> draagt het risico van de selectie van de door <leverancier> te leveren zaken, goederen en/of diensten. <Klant> neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van <leverancier> dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor <leverancier> niet bindend, behoudens indien door <leverancier> uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3. Indien <klant> bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van <leverancier> op locatie van <klant> werkzaamheden verrichten, draagt <klant> tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. <Leverancier> is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij <klant> bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van <leverancier>.
- 11.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. <Klant> vrijwaart <leverancier> voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van <leverancier>, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van <klant> of van onveilige situaties in zijn organisatie. <Klant> zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door <leverancier> ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 11.5. Indien <klant> in verband met de diensten en producten van <leverancier> programmatuur, apparatuur of andere middelen aan <leverancier> ter beschikking stelt, staat <klant> in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke <leverancier> nodig mocht hebben.
- 11.6. <Klant> is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door <leverancier> geleverde producten en/of verstrekte diensten en de

wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. <Klant> is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

- 11.7. <Klant> zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door <klant> gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 12. Informatieverplichtingen

- 12.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door <leverancier> mogelijk te maken, zal <klant> <leverancier> steeds tijdig alle in redelijkheid door <leverancier> te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen
- 12.2. <Klant> staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan <leverancier> verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door <klant> verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de <leverancier> kenbare onjuistheden bevatten, zal de <leverancier> hierover navraag doen bij <klant>.
- 12.3. In verband met de continuïteit zal <klant> een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van <leverancier> als zodanig fungeren. Contactpersonen van <klant> zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door <klant> gewenste doelstellingen.
- 12.4. <Leverancier> is enkel gehouden <klant> periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door <klant> aangewezen contactpersoon.

Artikel 13. Project- en stuurgroepen

- 13.1. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden <leverancier> slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien <leverancier> de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. <Leverancier> is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3. <Klant> staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor <klant> bindende besluiten te nemen.

Artikel 14. Termijnen

- 14.1. <Leverancier> spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door <leverancier> genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de <leverancier> niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen <leverancier> en <klant> in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt <leverancier> wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat <klant> hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij <klant> <leverancier> een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo

volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat <leverancier> in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 14.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaats vinden, is <leverancier> gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat <klant> de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5. <Leverancier> is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeen gekomen, of indien <klant> zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor <klant> nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van <klant> en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door <klant> of een door <klant> in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 15.2. Indien <klant> op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij <klant> bewijst dat <leverancier> ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die <leverancier> vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren 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.
- 15.3. 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 overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. <Leverancier> zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4. <Klant> is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 15.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de weder partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. <Leverancier> kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van <klant> direct of indirect wijzigt. <Leverancier> is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval <klant> onherroepelijk in staat van faillissement is

komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van <klant> tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van <klant> tot toegang en/of gebruik van de diensten van <leverancier>, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van <leverancier> vereist is.

Artikel 16. Aansprakelijkheid van <leverancier>

- 16.1. De totale aansprakelijkheid van <leverancier> wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met <klant> overeengekomen garantieverplichting, 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 voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van <leverancier> voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 50.000 (vijftig duizend Euro) bedragen.
- 16.2. De totale aansprakelijkheid van <leverancier> voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderd vijftig duizend Euro).
- 16.3. De aansprakelijkheid van <leverancier> voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van <klant>, schade verband houdende met het gebruik van door <klant> aan <leverancier> voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door <klant> aan <leverancier> voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van <leverancier> verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.4. De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van <leverancier> laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van <leverancier> welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.5. De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van <leverancier>.
- 16.6. Tenzij nakoming door de <leverancier> blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van <leverancier> wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien <klant> <leverancier> onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en <leverancier> ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat <leverancier> in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat <klant> de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij <leverancier> meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen <leverancier> vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij <klant> vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 16.8. <Klant> vrijwaart <leverancier> voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door <klant> aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door <leverancier> geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover <klant> bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan <leverancier> zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van <leverancier> wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van <leverancier>, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door <klant> aan <leverancier> zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door <klant> aan <leverancier> is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2. Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18. Wijziging en meerwerk

- 18.1. Indien <leverancier> op verzoek of met voorafgaande instemming van <klant> werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door <klant> worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van <leverancier>. <Leverancier> is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal <leverancier> <klant> desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 19. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 19.1. <Klant> zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 19.2. <Leverancier> is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1. De overeenkomsten tussen <leverancier> en <klant> worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uit gesloten.
- 20.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te

- vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 20.3. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 20.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door een of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 20.4. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien <leverancier> diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan <klant> verleent.

Artikel 21. Uitvoering

- 21.1. <Leverancier> zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met <klant> schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van <leverancier> worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst <leverancier> uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 21.2. <Leverancier> is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van <leverancier>.
- 21.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is <leverancier> steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

- 21.4. <Leverancier> is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van <klant> op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van <leverancier>.

Artikel 22. Service Level Agreement

- 22.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. <Klant> zal <leverancier> steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 22.2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door <leverancier> aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van <leverancier> zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door <klant> te leveren tegenbewijs zal de door <leverancier> gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 23. Back-up

- 23.1. Indien de dienstverlening aan <klant> op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van <klant> omvat, zal <leverancier> met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van <klant>. <Leverancier> zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij <leverancier> gebruikelijke termijn. <Leverancier> zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 23.2. <Klant> zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

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

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien <leverancier> diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door <leverancier> 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan <klant> via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan <klant> een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

Artikel 24. Uitvoering SaaS-dienst

- 24.1. <Leverancier> verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van <klant>. Het staat <klant> niet vrij derden gebruik te laten maken van de door <leverancier> verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 24.2. Indien <leverancier> op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van <klant>, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan <klant> in rekening worden gebracht.

- 24.3. <Leverancier> kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij <klant> geldende procedures tot gevolg heeft, zal <leverancier> <klant> hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van <klant>. In dat geval kan <klant> de overeenkomst schriftelijk opzeggen 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.
- 24.4. <Leverancier> kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. <Leverancier> is niet gehouden specifiek voor <klant> bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 24.5. <Leverancier> kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. <Leverancier> zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 24.6. <Leverancier> is nimmer gehouden <klant> een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan <klant> ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

Artikel 25. Garantie

- 25.1. <Leverancier> staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. <Leverancier> zal zich ervoor inspannen fouten als bedoeld in artikel 30.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door <leverancier> zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door <klant> gedetailleerd omschreven schriftelijk bij <leverancier> zijn gemeld. <Leverancier> kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen.
- 25.2. <Leverancier> staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door <leverancier> is ontwikkeld, zullen worden verholpen. <Leverancier> is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van <klant> is ontwikkeld, kan <leverancier> volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan <klant> in rekening brengen.
- 25.3. <Klant> zal op basis van de door <leverancier> verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. <Leverancier> verklaart zich bereid om op verzoek van <klant> naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door <klant> te nemen maatregelen, tegen door <leverancier> te stellen (financiële) voorwaarden. <Leverancier> is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 25.4. <Leverancier> staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 26. Bescherming van persoonsgegevens

- 26.1. <Klant> heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij <klant>. Partijen houden het ervoor dat <leverancier> ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens ‘bewerker’ in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 26.2. <Leverancier> zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door <klant> na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van <leverancier> begrepen en komen voor rekening van <klant>.

Artikel 27. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 27.1. Uitvoering van de door <leverancier> te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. <Klant> draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 27.2. <Klant> is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door <leverancier> verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk ‘Programmatuur’ zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien <leverancier> programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan <klant> ter beschikking stelt.

Artikel 28. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 28.1. <Leverancier> stelt aan <klant> op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma’s en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen ‘de programmatuur’. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 28.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door <leverancier> en het gebruiksrecht van <klant> strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van <klant> strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan <klant> ter beschikking gesteld, ook niet indien <klant> bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 28.3. <Klant> zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 28.4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is <klant> gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 28.5. <Leverancier> kan verlangen dat <klant> de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat <klant> bij <leverancier>, diens toeleverancier of de producent van de

programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. <Leverancier> is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. <Klant> zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 28.6. <Klant> mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. <Klant> zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 28.7. Het is <klant> nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal <klant> een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van <klant> gebruikt.
- 28.8. <Klant> zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van <leverancier> uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. <Klant> zal op eerste verzoek van <leverancier> toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. <Leverancier> zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij <klant> verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 28.9. Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 28.10. <Leverancier> is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande <leverancier> gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan <leverancier> verlangen dat <klant> daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 29. Aflevering en installatie

- 29.1. <Leverancier> zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door <leverancier> te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan <klant> voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de <leverancier> in papieren dan wel digitale vorm in een door <leverancier> bepaalde taal verstrekt.
- 29.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal <leverancier> de programmatuur bij <klant> installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal <klant> zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 30. Acceptatie

- 30.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt <klant> de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van <leverancier> op grond van de garantieregeling van artikel 34. In

- voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door <leverancier> uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door <klant>.
- 30.2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 30.3 tot en met 30.10 van toepassing.
- 30.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door <leverancier> schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeen gekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien <klant> deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. <Klant> is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. <Leverancier> heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 30.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door <leverancier> uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de test periode is <klant> niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. <Klant> zal de overeengekomen acceptatie test met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 30.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is <klant> verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door <leverancier> schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 30.6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien <leverancier> vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 30.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 30.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - indien <klant> enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 30.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal <klant> uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan <leverancier> rapporteren. <Leverancier> zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij <leverancier> gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 30.8. <Klant> mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming 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 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet

worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

- 30.9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 30.10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat <leverancier> gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door <leverancier> is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van <klant> op grond van artikel 30.8 betreffende kleine gebreken en artikel 34 betreffende de garantie.

Artikel 31. Beschikbaarstelling

- 31.1. <Leverancier> zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan <klant> ter beschikking stellen.
- 31.2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal <klant> alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan <leverancier> retourneren. Indien is overeengekomen dat <klant> bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal <klant> van zodanige vernietiging <leverancier> onverwijld schriftelijk melding maken. <Leverancier> is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door <klant> gewenste dataconversie.

Artikel 32. Gebruiksrechtvergoeding

- 32.1. De voor het recht tot gebruik door <klant> te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat <leverancier> zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij aflevering van de programmatuur;
 - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b. indien partijen zijn overeengekomen dat <leverancier> zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij voltooiing van die installatie;
 - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 33. Wijzigingen in de programmatuur

- 33.1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is <klant> niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van <leverancier>. <Leverancier> is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. <Klant> draagt het volle risico van alle door of in opdracht van <klant> door derden - al dan niet met toestemming van <leverancier> - aangebrachte wijzigingen.

Artikel 34. Garantie

- 34.1. <Leverancier> zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd

omschreven schriftelijk bij <leverancier> zijn gemeld. <Leverancier> staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. <Leverancier> garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van <klant> is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval <leverancier> volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

- 34.2. <Leverancier> kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van <klant> of van andere niet aan <leverancier> toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien <klant> zonder schriftelijke toestemming van <leverancier> wijzigingen in de programmatuur aan brengt of laat aanbrengen.
- 34.3. Herstel van fouten geschiedt op een door <leverancier> te bepalen locatie en wijze. <Leverancier> is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 34.4. <Leverancier> is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 34.5. <Leverancier> heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 34.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 35. Programmatuur van toeleveranciers

- 35.1. Indien en voor zover <leverancier> programmatuur van derden aan <klant> ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie) voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen <leverancier> en <klant> van toe passing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie) voorwaarden van die derden door <leverancier> schriftelijk aan <klant> is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan <klant> zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan <klant> geen beroep toe op een nalaten van <leverancier> om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien <klant> een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 35.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen <klant> en <leverancier> om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien <leverancier> programmatuur en/of een website ten behoeve van <klant> ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

Artikel 36. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

- 36.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan <leverancier> zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.

- 36.2. <Leverancier> zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met <klant> schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan <leverancier> verlangen dat <klant> zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 36.3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partij en dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. <Klant> aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. <Klant> zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van <klant> gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. <Klant> garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. <Klant> waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van <klant> conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is <leverancier> gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 36.4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkel methode zoals bedoeld in artikel 36.3, dan is het bepaalde in artikel 30.1, artikel 30.4 tot en met 30.8 en artikel 34.1 niet van toepassing. <Klant> aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). <Leverancier> is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 36.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal <leverancier> de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 36.6. Desgevraagd zal <klant> <leverancier> in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van <klant> te verrichten.
- 36.7. In de prestatieverplichtingen van <leverancier> ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 36.8. In de prestatieverplichtingen van <leverancier> zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door <leverancier> tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan <leverancier> verlangen dat <klant> daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst

aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van <leverancier> in rekening gebracht.

Artikel 37. Aflevering, installatie en acceptatie

- 37.1. Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 37.2. Tenzij <leverancier> op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van <klant> zal 'hosten', zal <leverancier> de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan <klant> afleveren dan wel online aan <klant> voor aflevering beschikbaar stellen.
- 37.3. Het bepaalde in artikel 30 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 38. Gebruiksrecht

- 38.1. <Leverancier> stelt de in opdracht van <klant> ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan <klant> ter beschikking.
- 38.2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan <klant> ter beschikking worden gesteld, in welk geval <klant> gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 38.3. <Leverancier> is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 38.4. Het bepaalde in artikel 28 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 38.5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door <klant> worden gedragen, gelden - zulk in afwijking van het bepaalde in artikel 38.4 - voor <klant> geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

Artikel 39. Vergoeding

- 39.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 39.2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
- 39.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door <klant> benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 40. Garantie

- 40.1. Het bepaalde in artikel 34 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 40.2. <Leverancier> staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. <Leverancier> staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

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

Artikel 41. Onderhoudsdiensten

- 41.1. Indien overeengekomen verricht <leverancier> onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 30.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.
- 41.2. <Klant> zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal <leverancier> zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van <leverancier> op de door <leverancier> te bepalen wijze en termijn aan <klant> ter beschikking worden gesteld. <Leverancier> is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. <Klant> zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 41.3. Het bepaalde in de artikelen 34.3 en 34.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 41.4. Indien <leverancier> het onderhoud online verricht, zal <klant> tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 41.5. <Klant> zal alle door <leverancier> verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 41.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door <leverancier> zelf aan <klant> is geleverd, zal <klant>, indien <leverancier> dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. <Klant> staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. <Klant> verleent <leverancier> het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 41.7. Het onderhoud door <leverancier> laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van <klant> voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. <Klant> zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door <klant> gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 42. Nieuwe versies van programmatuur

- 42.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de

terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van <leverancier>.

- 42.2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is <leverancier> niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 42.3. <Leverancier> kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit <klant> een nadere schriftelijke overeenkomst met <leverancier> aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. <Leverancier> kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. <Leverancier> is niet gehouden specifiek voor <klant> bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 42.4. <Leverancier> kan van <klant> verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 43. Supportdiensten

- 43.1. Indien de dienstverlening van <leverancier> op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal <leverancier> telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. <Leverancier> kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. <Leverancier> zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. <Leverancier> staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van <leverancier>.
- 43.2. Indien de dienstverlening van <leverancier> op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal <leverancier> één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is <klant> gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. <Leverancier> staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 43.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 44. Vergoeding

- 44.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 44.2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of <klant> de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien <leverancier> diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

Artikel 45. Uitvoering advies en consultancydiensten

- 45.1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die <klant> verstrekt en de medewerking van <klant> en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal <leverancier> zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 45.2. De dienstverlening van <leverancier> wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van <leverancier>.
- 45.3. Het gebruik dat <klant> maakt van een door <leverancier> afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van <klant>. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam <leverancier> mag worden verwacht, berust geheel bij <klant>, onverminderd het recht van <leverancier> met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 45.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van <leverancier> is <klant> niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van <leverancier> en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van <leverancier>. <Klant> zal de adviezen of rapportages van <leverancier> niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 46. Rapportage

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

Artikel 47. Vergoeding

- 47.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door <leverancier> verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

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

Artikel 48. Detacheringsdiensten

- 48.1. <Leverancier> zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan <klant> ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van <klant> werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van <klant>. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor <leverancier> gebruikelijke werkdagen aan <klant> ter beschikking worden gesteld.
- 48.2. <Klant> kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien <leverancier> daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 48.3. Het is <klant> slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 48.4. <Leverancier> zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is <leverancier> steeds gerechtigd na overleg met <klant> deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 48.5. <Klant> is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en <klant> dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan <leverancier> kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. <Leverancier> zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. <Leverancier> staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van <klant> op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van <klant> wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van <klant> betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 49. Duur van de detacheringsovereenkomst

- 49.1. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 50. Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 50.1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij <klant> gebruikelijke tijden en duur. <Klant> staat ervoor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 50.2. <Klant> zal <leverancier> informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 50.3. <Klant> is jegens <leverancier> en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

Artikel 51. Overwerkvergoeding en reistijd

- 51.1. Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van <klant> per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij <leverancier> gebruikelijke werkdagen, is <klant> voor deze uren

het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij <leverancier> gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal <leverancier> <klant> informeren over de geldende overwerktaarieven.

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

Artikel 52. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

- 52.1. <Leverancier> zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met <klant> te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. <Leverancier> vrijwaart <klant> voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringwetgeving die vanwege de overeenkomst met <klant> verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat <klant> <leverancier> onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan <leverancier>. <Klant> zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan <leverancier> verlenen om zich, indien nodig in naam van <klant>, tegen deze vorderingen te verweren.
- 52.2. <Leverancier> aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van <klant> tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

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

Artikel 53. Aanmelding en annulering

- 53.1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door <leverancier>.
- 53.2. <Klant> draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van <klant> op grond van de overeenkomst. Het is <klant> toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van <leverancier>.
- 53.3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van <leverancier> aanleiding geeft, is <leverancier> gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. <Leverancier> behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. <Leverancier> is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 53.4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door <klant> of deelnemers worden beheerst door de bij <leverancier> gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die <klant> op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 54. Uitvoering opleiding

- 54.1. <Klant> aanvaardt dat <leverancier> de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 54.2. <Klant> zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door <leverancier> voor geschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 54.3. Indien <leverancier> bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat <leverancier> er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien <leverancier> de opleiding uitvoert op locatie van <klant>, zal <klant> zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
- 54.4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 54.5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is <klant> een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 54.6. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 55. Prijs en betaling

- 55.1. <Leverancier> kan verlangen dat <klant> vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. <Leverancier> kan deelnemers uitsluiten van deelname indien <klant> heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van <leverancier>.
- 55.2. Tenzij <leverancier> uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is <klant> over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. <Leverancier> is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Hoofdstuk 10. Hosting

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

Artikel 56. Hostingdiensten

- 56.1. <Leverancier> zal de met <klant> overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 56.2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal <klant> de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor <klant> gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door <klant> niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal

- <leverancier> een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 56.3. <Klant> is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal <klant> zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door <klant> gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. <Leverancier> is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 56.4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 56.5. <Leverancier> kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. <Leverancier> zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met <klant>.
- 56.6. Indien <leverancier> op grond van de overeenkomst diensten voor <klant> verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient <klant> de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal <leverancier> een schriftelijk exemplaar van die regels aan <klant> verstrekken. <Leverancier> aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door <klant> beoogde resultaten. <Klant> is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij <leverancier> gebruikelijke tarieven, verschuldigd. <Leverancier> staat er niet voor in dat een door <klant> gewenste domeinnaam aan <klant> wordt toegekend.

Artikel 57. Notice and Take Down

- 57.1. <Klant> zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 57.2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is <leverancier> steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van <klant>. <Klant> zal op eerste schriftelijk verzoek van <leverancier> data en/of informatie onverwijld van de systemen van <leverancier> verwijderen, bij gebreke waarvan <leverancier> gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. <Leverancier> is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan <klant> per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door <leverancier> jegens <klant>. <Leverancier> is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens <klant> aansprakelijk te zijn.

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

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

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

Artikel 58. Koop en verkoop

- 58.1. <Leverancier> verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk <klant> deze van <leverancier> koopt.
- 58.2. <Leverancier> staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door <klant> beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 58.3. In de verkoopverplichting van <leverancier> zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 58.4. <Leverancier> staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 59. Aflevering

- 59.1. De door <leverancier> aan <klant> verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan <klant> afmagazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal <leverancier> de aan <klant> verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door <klant> aan te wijzen plaats. In dat geval zal <leverancier> <klant>, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 59.2. In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan <klant> in rekening gebracht
- 59.3. Indien <klant> <leverancier> verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien <leverancier> daartoe wettelijk verplicht is, kan <leverancier> dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het <leverancier> wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van <klant> vragen.
- 59.4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal <leverancier> de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door <leverancier> is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. <Leverancier> is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 59.5. <Leverancier> is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

Artikel 60. Proefopstelling

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

Artikel 61. Omgevingseisen

- 61.1. <Klant> draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door <leverancier> gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 61.2. <Klant> draagt er voor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 62. Garantie

- 62.1. <Leverancier> zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door <leverancier> in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij <leverancier> zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van <leverancier> niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is <leverancier> gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van <leverancier>. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien <klant> zonder toestemming van <leverancier> wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door <leverancier> in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. <Leverancier> zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 62.2. Ieder ander of verdergaand beroep van <klant> op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel Hoofdstuk 15.66.1 is uitgesloten.
- 62.3. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door <leverancier> in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 62.4. <Leverancier> heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 63. Apparatuur van toeleverancier

- 63.1. Indien en voor zover <leverancier> apparatuur afkomstig van een derde aan <klant> verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen <leverancier> en <klant> de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door <leverancier> schriftelijk aan <klant> is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan <klant> zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan <klant> geen beroep toe

op een nalaten van <leverancier> om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien <klant> een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

- 63.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen <klant> en <leverancier> om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

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

Artikel 64. Huur en verhuur

- 64.1. <Leverancier> verhuurt aan <klant> de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 64.2. In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 64.3. De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan <klant>.

Artikel 65. Voorinspectie

- 65.1. <Leverancier> kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van <klant> een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. <Leverancier> kan verlangen dat <klant> het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens <leverancier> de apparatuur aan <klant> in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van <leverancier>. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 65.2. Als <klant> niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 65.1, heeft <leverancier> het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van <klant> uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor <klant>.
- 65.3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt <klant> geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 66. Gebruik van de apparatuur

- 66.1. <Klant> zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is <klant> niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 66.2. <Klant> zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruik gereed maken.
- 66.3. Het is <klant> niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 66.4. <Klant> zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. <Klant> zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de

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

- 66.5. <Klant> zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal <klant> deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 66.6. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van <klant> aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. <Klant> heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens <leverancier>. <Leverancier> is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 66.7. <Klant> heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door <klant> aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 66.8. <Klant> zal <leverancier> terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. <Klant> zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 67. Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 67.1. <Klant> zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 67.2. <Klant> zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. <Leverancier> zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. <Leverancier> is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. <Klant> zal <leverancier> desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft <klant> geen recht op vervangende apparatuur.
- 67.3. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- het herstel van gebreken die <klant> bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - het herstel van gebreken die aan <klant>, zijn personeelsleden en/of door <klant> ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

- 67.4. Indien <leverancier> de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is <klant> de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van <leverancier> verschuldigd.
- 67.5. <Leverancier> is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 67.6. <Leverancier> is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

Artikel 68. Eindinspectie en teruggave

- 68.1. <Klant> zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan <leverancier> teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van <klant>.
- 68.2. <Klant> zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien <klant> niet meewerkt aan deze eindinspectie, is <leverancier> gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van <klant> uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor <klant>.
- 68.3. <Leverancier> is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van <klant> komen, op kosten van <klant> te doen herstellen. <Klant> is aansprakelijk voor schade van <leverancier> wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 68.4. Indien <klant> bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat <klant> geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

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

Artikel 69. Onderhoudsdiensten

- 69.1. <Leverancier> zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 69.2. Gedurende de tijd dat <leverancier> de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft <klant> geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 69.3. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is <leverancier> verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door <klant> bij <leverancier> zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door <leverancier> schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien <klant> deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing

bovendien kan worden gereproduceerd. <Leverancier> is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

- 69.4. <Klant> zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, <leverancier> daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 69.5. <Klant> zal alle door <leverancier> verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. <Klant> is gehouden het personeel van <leverancier> of door <leverancier> aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan <leverancier> ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 69.6. Alvorens de apparatuur aan <leverancier> voor onderhoud aan te bieden draagt <klant> er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en werkende reservekopie is gemaakt.
- 69.7. Op verzoek van <leverancier> zal een ter zake kundige medewerker van <klant> voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 69.8. <Klant> is bevoegd niet door <leverancier> geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 69.9. Indien het naar het oordeel van <leverancier> voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal <klant> de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van <leverancier> stellen.
- 69.10. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van <leverancier> behoort, dient door <klant> ter beschikking te worden gesteld.
- 69.11. <Klant> draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat <leverancier> deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan <klant> overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 70. Onderhoudsvergoeding

- 70.1. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
 - kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt- (cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan <leverancier>;
 - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
 - modificaties aan de apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 70.2. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of <klant> de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 71. Uitsluitingen

- 71.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van <leverancier> op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 71.2. Tot de onderhoudsverplichtingen van <leverancier> behoren niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens <leverancier>;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van <klant> om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

Onder de onderhoudsverplichtingen van <leverancier> vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

- 71.3. Indien <leverancier> onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 71.1 en/of 71.2 bepaalde, kan <leverancier> de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen <klant> aan <leverancier> ter zake van onderhoud verschuldigd is onverlet.
- 71.4. <Leverancier> is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

Hoofdstuk 14. Telecommunicatiediensten

De in dit hoofdstuk ‘Telecommunicatiediensten’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk ‘Dienstverlening’, van toepassing indien <leverancier> vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert.

Artikel 72. Dienst

- 72.1. <Leverancier> zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
- 72.2. <Leverancier> zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met <klant> schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van <leverancier> worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst <leverancier> uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 72.3. Tenzij anders overeengekomen is <klant> verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. <Klant> is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot <klant> staan.

Artikel 73. Nummertoekenning en nummerbehoud

- 73.1. <Leverancier> stelt aan <klant> voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij <klant> in gebruik is door <leverancier> als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
- 73.2. Indien <klant> reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan <klant> op de bij <leverancier> gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. <Leverancier> zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. <Leverancier> is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij <klant>.
- 73.3. <Leverancier> is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. <Leverancier> zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan <klant> bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. <Leverancier> is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

- 73.4. <Klant> zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
- 73.5. <Klant> kan bij het einde van de overeenkomst <Leverancier> schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met <leverancier> afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.
- 73.6. <Leverancier> is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van <klant> naar een andere locatie.

Artikel 74. Buitengebruikstelling aansluiting

- 74.1. <Leverancier> is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien <klant> dit verzoekt of indien <klant> één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. <Klant> blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- 74.2. Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is <leverancier> steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. <Leverancier> zal indien mogelijk <klant> hiervan van tevoren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
- 74.3. <Leverancier> is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens <klant> aansprakelijk voor schade of kosten.
- 74.4. <Leverancier> zal slechts op schriftelijk verzoek van <klant> de dienstverlening hervatten. <Leverancier> kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor her aansluitkosten in rekening brengen

Artikel 75. Informatie verstrekken

- 75.1. <Leverancier> is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. <Leverancier> is nimmer aansprakelijk voor enige schade van <klant> of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.
- 75.2. <Leverancier> is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. <Leverancier> staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

Artikel 76. Service Level Agreement

- 76.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. <Klant> zal <leverancier> steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van <leverancier> zijn gelegen en met inachtneming van de dienst al geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door <leverancier> gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 77. Fysieke factoren

- 77.1. <Klant> erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door <leverancier> en/of <klant> gebruikte programmatuur. <Leverancier> is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens <klant> aansprakelijk voor schade of kosten.

Artikel 78. Oneigenlijk gebruik

- 78.1. <Klant> zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door <leverancier> beoogde doel.

Artikel 79. Mobiele telecommunicatie

- 79.1. Indien <leverancier> op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. <Leverancier> is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor <klant> beschikbaar blijft.
- 79.2. <Klant> is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en ervoor in te staan dat de simkaart en code niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal <klant> <leverancier> hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna <leverancier> op verzoek van <klant> de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. <Klant> is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling <leverancier> heeft bereikt.
- 79.3. <Leverancier> is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.
- 79.4. <Klant> is verplicht de simkaart na beëindiging aan <leverancier> te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 79.5. <Klant> is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokken of te laten deblokken.

Artikel 80. Vaste telecommunicatie

- 80.1. In geval <leverancier> op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt <leverancier> de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
- 80.2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij <klant>, blijft eigendom van <leverancier>, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 80.3. Indien <klant> eigen apparatuur verbindt met de door <leverancier> geleverde aansluitingen zal <klant> er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
- 80.4. Ingeval <klant> een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij <leverancier> schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. <Leverancier> zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. <Leverancier> kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
- 80.5. Indien <leverancier> voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van <klant> nodig heeft, zal <klant> deze niet zonder goede grond onthouden.

Artikel 81. Duur

- 81.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij <klant> of <leverancier> de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de overeenkomst ziet op meerdere diensten kan elk der partijen elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van hetgeen hiervoor bepaald.

Hoofdstuk 15. Toegang tot internet

De in dit hoofdstuk 'Toegang tot internet' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien <leverancier> diensten verleent inzake toegang tot internet.

Artikel 82. Diensten

- 82.1. <Leverancier> zal aan <klant> de tussen partijen overeengekomen diensten inzake toegang tot internet verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen wordt aan <klant> de toegang tot internet verleend, waarbij <leverancier> de bij hem gebruikelijke termijnen voor aansluiting in acht neemt.
- 82.2. <Leverancier> heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van <klant>.
- 82.3. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal <leverancier> zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan <klant> ter beschikking te stellen. <Leverancier> zal een verzoek van <klant> tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch <leverancier> staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. <Leverancier> is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.
- 82.4. <Leverancier> is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
- 82.5. Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt <klant> toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval <klant> een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij <leverancier> schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. <Leverancier> zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. <Leverancier> kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
- 82.6. Alle diensten van <leverancier> worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst <leverancier> uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 82.7. Tenzij anders overeengekomen, is <klant> verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. <Klant> is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot <klant> staan.

Artikel 83. Domeinnamen

- 83.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van <leverancier> op grond van de overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
- 83.2. Indien in afwijking van artikel 83.1 <leverancier> één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van <klant>, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal <leverancier> een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan <klant> ter hand stellen. <Klant> is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de

overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij <leverancier> gebruikelijke tarieven verschuldigd.

- 83.3. <Leverancier> staat er niet voor in dat een door <klant> gewenste domeinnaam aan <klant> wordt toegekend.
- 83.4. <Leverancier> is niet verantwoordelijkheid voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. <Klant> staat er jegens <leverancier> voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. <Klant> vrijwaart <leverancier> voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van <klant> niet door <leverancier> is geregistreerd.

Artikel 84. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes

- 84.1. <Klant> dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.
- 84.2. <Leverancier> zal in het kader van zijn dienstverlening aan <klant> één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend <leverancier> bepaalt of aan <klant> een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. <Leverancier> bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
- 84.3. <Klant> staat ervoor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
- 84.4. <Leverancier> verstrekt aan <klant> de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer)systeem van <klant> toegang te bewerkstelligen met internet. <Klant> zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

Artikel 85. Misbruik van internet

- 85.1. Indien <leverancier> algemeen voor al zijn <klienten> geldende gedragsregels hanteert, dan zal <leverancier> die desgevraagd aan <klant> verstrekken en <klant> is verplicht deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal <klant> zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. <Klant> zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 85.2. Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is <leverancier> gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van <klant>. <Klant> is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van <leverancier> informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan <leverancier> gerechtigd is naar keuze de toegang tot het internet onmogelijk te maken. <Leverancier> is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 85.1 aan <klant> per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van <leverancier> te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door <leverancier> jegens <klant>. <Leverancier> is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens <klant> aansprakelijk te zijn.
- 85.3. Van <leverancier> kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van <klant> te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en <klant>. <Klant> zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en <leverancier> schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Artikel 86. Storingen

- 86.1. Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, kan <klant> een storing schriftelijk melden bij <leverancier> op de door <leverancier> bepaalde wijze. <Leverancier> zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van <leverancier> medewerking van <klant> noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal <klant> alle door <leverancier> nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. <Leverancier> is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door <klant> of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
- 86.2. <Leverancier> is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.

Artikel 87. Duur

- 87.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij <klant> of <leverancier> de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Artikel 88. Betaling

- 88.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door <leverancier> verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóóraf verschuldigd.
- 88.2. Het is <klant> niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die <klant> verschuldigd is, te beïnvloeden.

Artikel 89. Garantie

- 89.1. <Leverancier> staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte. <Leverancier> staat er evenmin voor in dat <klant> te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.