Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van ICT CONCEPT B.V.

Artikel 1 Definities
1. AVW: Deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van ICT Concept B.V..
2. Dienst(en): de door Leverancier op grond van de met Klant gesloten Overeenkomst aangeboden producten en werkzaamheden.
3. Klant: de afnemer van de Diensten.
4. Leverancier: ICT Concept B.V. statutair gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende aan de Basicweg 19A (3821 BR) te Amersfoort en haar eventuele rechtsopvolgers.
5. Overeenkomst(en): de tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst(en) waarop deze AVW van toepassing zijn verklaard.
6. Partij: een Partij bij de Overeenkomst.

Artikel 2 Totstandkoming en inhoud
1. Deze AVW zijn van toepassing op alle Overeenkomsten op grond waarvan Leverancier zaken of Diensten van welk aard en onder welke benaming dan ook levert aan een Klant. Tevens zijn toepasselijk de specifieke bepalingen in deze AVW die zien op de specifieke zaken en/of Diensten welke Leverancier aan de Klant levert. Indien het algemene deel van deze AVW op enig onderdeel strijdig is met het bepaalde in de tussen Leverancier en de Klant toepasselijke specifieke bepaling(en) in deze AVW, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke toepasselijke bepaling(en). De beperkingen opgenomen in deze AVW zijn slechts van toepassing voor zover toelaatbaar bij wet.
2. De Overeenkomst bestaat uit (1) de door Leverancier verstrekte opdrachtbevestiging, (2) de AVW en (3) de offerte, met (4) eventuele bijlagen, voor zover de opdrachtbevestiging naar de offerte verwijst. Bij tegenspraak tussen een of meerdere van de hiervoor bedoelde documenten prevaleert het document met het laagste nummer.
3. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
4.Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi, folders en andere gegevens die door Leverancier zijn verstrekt binden Leverancier niet, behoudens indien door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
5. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
6. Levering en/of aanvang van werkzaamheden met instemming van Klant geldt als aanvaarding van de opdrachtbevestiging met bijlagen.
7. De AVW binden de klant, voor zover inhoudelijk relevant, in de fase voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
8. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de Overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Leverancier of namens Leverancier gedaan, binden Leverancier slechts indien deze door de directie van Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.
9. Afwijkingen en aanvullingen van deze AVW zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
10. De toepasselijkheid van enige (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
11. Indien enige bepaling van deze AVW nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AVW onverminderd van kracht blijven. Leverancier en Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
12. Ten aanzien van zaken en Diensten welke Leverancier van een derde heeft betrokken of door een derde laat verrichten, zullen de op de desbetreffende transactie toepasselijke contractsbepalingen en/of algemene voorwaarden ook gelden jegens de Klant. De Klant verstrekt hierbij aan Leverancier de bevoegdheid om de contractsbepalingen en algemene voorwaarden van derden toepasselijk op deze zaken en Diensten namens Klant te accepteren. Klant aanvaardt deze algemene voorwaarden van derden, welke algemene voorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.

Artikel 3 Tarieven, Facturering en Betaling
1. Voor zover niet gespecificeerd luiden tarieven en prijzen van Leverancier in euro en zijn exclusief enige heffing van overheidswege, invoerrechten, en/of verzendkosten. Kosten van montage, installatie, implementatie en inbedrijfstelling, begeleiding, onderricht en daarmee samenhangende reis- en verblijfkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen, tenzij dit schriftelijk expliciet is vermeld.
2. Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Leverancier afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
3. Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
4. Ter zake de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Leverancier dwingend bewijs op.
5. Indien door uitvoering van de Overeenkomst de verplichting ontstaat tot betaling van licentievergoedingen aan derden rust deze verplichting onverkort op Klant. Op Leverancier rust nimmer de verplichting tot het administreren van of uitvoeren van deze verplichtingen, behoudens voor zover dit expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. In dat geval is de administratie van Leverancier bindend bij de bepaling van de hoogte van de vergoedingen en is Leverancier te allen tijde gerechtigd tot redelijke controle op het gebruik van het gelicentieerde.
6. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, is Leverancier gerechtigd op een termijn van drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt dit recht niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
7. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Een dergelijke datum of data betreffen vervaldatum of vervaldata. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling wordt door Leverancier vooraf gefactureerd, op een door hem te bepalen wijze. Is op geen enkele manier een vervaldatum of betalingstermijn bepaald, dan geld een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum
8. De Klant is niet bevoegd tot verrekening of opschorting.
9. Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen door Klant tussentijds niet worden opgezegd. Bedragen die vooraf zijn betaald, inclusief betalingen voor zogenaamde ‘strippenkaarten’ of andere vormen van vooruitbetaalde dienstverlening, komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij sprake is van ontbinding die uitsluitend aan Leverancier te wijten is.
10. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is in verzuim. Vanaf het moment dat Klant de betalingstermijn heeft overschreden is zij over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd en is Leverancier gerechtigd de vordering ter incassering uit handen te geven, in welk geval Klant daarnaast tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
11. Opmerkingen met betrekking tot een factuur dienen schriftelijk binnen acht dagen na de datum van die factuur bij Leverancier te worden ingediend. Na deze termijn rust op Leverancier geen verplichting tot het in behandeling nemen van dergelijke opmerkingen.
12. Klant verleent Leverancier door het aangaan van de Overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Klant zal te alle tijden zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.

Artikel 4 Levering
1. Diensten en /of zaken worden geacht te zijn geleverd zodra deze ter beschikking van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gesteld, ongeacht of er nog moet worden (af)gemonteerd, geïnstalleerd, geïmplementeerd of in bedrijf gesteld. De Klant draagt vanaf dat moment het risico van geheel of gedeeltelijk verlies, of kwaliteitsvermindering.
2.Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door Leverancier te bepalen formaat informatiedragers aan Klant afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.
3. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Leverancier de programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de

gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot dataconversie.
4. De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren, dan wel digitale vorm met een door Leverancier te bepalen inhoud. De Leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.
5. Indien Leverancier dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant aangeleverd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier, ook indien deze afkomstig zijn van derden.
6. Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Diensten en/of geleverde zaken omvat, zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Diensten en/of zaken. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen 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. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (7.30 uur tot 18.00 uur) van Leverancier.
7. 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 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 Dienst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
8. Tenzij anders overeengekomen, wordt de Dienst van Leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en- tijden van Leverancier. Planningen zijn hierop gebaseerd.
9.De Klant is verplicht het geleverde terstond bij de feitelijke levering, doch in ieder geval binnen 3 (drie) werkdagen, op eventuele tekorten, gebreken of beschadigingen te controleren. Na deze termijn vervalt het recht op reclame. Een reclame dient schriftelijk per aangetekende post aan Leverancier te worden verzonden.
10. Indien de dienstverlening aan Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan Leverancier voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal Leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (7.30 uur tot 18.00 uur) van Leverancier.
11. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Elke Dienst van Leverancier wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
12. In afwijking van het in dit artikel bepaalde, dient reclamering ten aanzien van een zaak of Dienst waarvoor een acceptatietest plaatsvindt of waarvoor een testfase is afgesproken, onmiddellijk te geschieden op de datum of tijdens de periode dat de acceptatietest plaatsvindt en dient terstond schriftelijk aan Leverancier te worden bevestigd.
13. Reclames worden alleen in behandeling genomen voor zover aard en grond van de klachten zo nauwkeurig mogelijk zijn opgegeven.
14. Resultaten van dienstverlening gelden, behoudens voor zover sprake is van een schriftelijk vastgelegde acceptatieprocedure, als onvoorwaardelijk aanvaard en goedgekeurd als niet binnen 3 (drie) werkdagen na de levering op de voorgeschreven wijze is gereclameerd. Indien een melding binnen de bedoelde termijnen redelijkerwijs niet mogelijk is, dan gelden de termijnen vanaf het moment dat het tekort of gebrek geconstateerd is of geconstateerd had kunnen zijn.
15. Het indienen van een reclame ontslaat de Klant nimmer van haar (betalings)verplichtingen tegenover Leverancier.
16. Retournering van het geleverde, dan wel enig deel daarvan, om welke reden dan ook, kan slechts plaatsvinden franco aan Leverancier, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming en conform verzendinstructies van Leverancier.
17. Leverancier is gerechtigd om (op) te leveren in gedeelten en deze deellevereanties te factureren.
18. Opgegeven (op)leveringstermijnen, in welke vorm dan ook, zijn slechts streefdata en hebben nimmer de strekking fataal te zijn. De overschrijding van een genoemde (op)leveringstermijn brengt Leverancier derhalve nimmer in verzuim en leidt niet tot een verplichting tot schadevergoeding of tot andere rechten als bedoeld in artikel 6:80 e.v. BW. In alle gevallen –derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste leveringstermijn of op-leverdatum zijn overeenkomen- komt Leverancier slechts in verzuim nadat Klant hem in gebreke heeft gesteld. 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.
19. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste opleverdatum of leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. 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.
20. Ingeval van gefaseerde dienstverlening kan Leverancier de levering van de Diensten en/of zaken behorende tot een volgende fase opschorten totdat de in de voorgaande fase(n) geleverde Diensten en/of zaken door de Klant zijn geaccepteerd.

Artikel 5 Acceptatietest en acceptatie

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
2. Waar in deze AVW sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze een normaal gebruik van de programmatuur in de weg staat.
3. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de test-periode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren.
4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die Leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van Klant.
5. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
a. indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
c. indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele

doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
7. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen 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 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
8. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
9. 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 terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur.

Artikel 6 Verplichtingen Klant

1. De Klant dient Leverancier alle redelijkerwijze gewenste informatie, faciliteiten en medewerking te verschaffen. Indien aan deze verplichting niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, zal de opleveringstermijn worden verlengd met de periode gedurende welke aan deze verplichting niet wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot enige wijziging in de betalingsverplichting(en) van de klant, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht. Data, tekst, beeld, geluid en ander materiaal dient te worden aangeleverd in de door Leverancier aangegeven vorm en binnen de door de Leverancier vastgestelde termijnen.
2. Klant is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen diensten. Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
3. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. 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 diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
4. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer 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 Leverancier.
5. De Klant draagt zorg voor goede bereikbaarheid op het bij aangaan van de Overeenkomst opgegeven fysieke adres, emailadres, en telefoonnummer(s). Leverancier is gerechtigd om communicatie slechts per email te laten verlopen.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, 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. 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. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
7. Tenzij anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk 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 in een gezagsverhouding tot Klant staan.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van de Leverancier zolang de Klant de vorderingen van Leverancier ter zake van alle door Leverancier aan de Klant krachtens Overeenkomst geleverde of nog te leveren zaken niet (volledig) heeft voldaan, en/of zolang de Klant de vorderingen van Leverancier ter zake van met de zaak verband houdende Diensten, inclusief installeren, implementeren, monteren of in bedrijf stellen, niet volledig betaald heeft.
2. Zolang de Klant de in lid 1 bedoelde vorderingen niet (volledig) heeft voldaan, is ze niet bevoegd op de door Leverancier geleverde zaak enige vorm van zekerheid te geven of te vestigen. De Klant verbindt zich waar relevant derden mede te delen dat zij niet tot het vestigen van een in deze bepaling bedoeld recht bevoegd is.
3. Wanneer Klant enige betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt, alsook ingeval van (aanvraag van) surseance, faillissement, onder curatelestelling, overlijden of liquidatie van zaken van de Klant, is Leverancier gerechtigd de zaak terug te nemen. De Klant machtigt Leverancier hiertoe onherroepelijk elke plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.
4. 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. Klant vestigt bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de opbrengst van deze verkoop. Indien Klant (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vestigt Klant bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de nieuwe zaak en/of zaken.
5. Leverancier verschaft de eigendom van geleverde zaken aan de Klant op het moment dat de Klant al zijn (betalings)verplichtingen uit de in dit artikel bedoelde Overeenkomsten heeft voldaan, onder voorbehoud van de vestiging van (bezitloos) pandrecht op de zaken ten behoeve van Leverancier ter zake van andere aanspraken die Leverancier op de Klant heeft. De Klant zal op eerste verzoek van Leverancier zijn medewerking verlenen aan de (rechts)handelingen die in dat kader vereist zijn.
6. Rechten, niet zijnde eigendom waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
7. Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen en gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen)-resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 8 Garantie/service

1. Leverancier verstrekt aan Klant geen enkele garantie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Met inachtneming van het elders in deze AVW bepaalde, garandeert Leverancier de deugdelijkheid van de gebruikte materialen en de juiste werking overeenkomstig de tussen partijen gesloten Overeenkomst van de door de Leverancier geleverde zaken en/of Diensten in algemene zin. De garantie strekt (gezien de aard daarvan) niet tot het verzekeren van foutloze werking van computerprogrammatuur. Deze garantie geldt voor een periode van 90 dagen vanaf de levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Garantie voor door Leverancier van derden betrokken zaken of diensten, inclusief software en andere zaken die onderwerp zijn van een intellectueel eigendomsrecht strekt nimmer verder dan de garantie welke Leverancier in dit kader is verstrekt. Leverancier biedt uitdrukkelijk geen garantie voor verbindingen met de eigen apparatuur van Klant met de door Leverancier geleverde aansluitingen, nog voor de werking van het

geleverde indien daaraan eigen apparatuur van de Klant gekoppeld is, of is geweest.
2. Leverancier staat er niet voor in dat aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en beoogde gebruik door Klant. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd. Evenmin garandeert Leverancier dat de geleverde zaken en/of Diensten niet gehackt kunnen worden, dan wel niet met een virus besmet kunnen raken, of niet geraakt kunnen worden door enig ander van buiten komend onheil.
3. Aanspraken onder de garantie dienen schriftelijk te worden gemeld aan Leverancier.
4. Alle garantieaanspraken vervallen indien:
i) de Klant zelf wijzigingen in en/of reparaties aan het geleverde (heeft) verricht dan wel door derden, niet ingeschakeld door Leverancier, laat of heeft laten verrichten; en/of,
ii) het geleverde niet nauwkeurig wordt of is gebruikt of niet is behandeld volgens de bijgeleverde of toepasselijke (fabrieks-) voorschriften en/of gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding; en/of,
iii) de in de gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding gegeven aanwijzingen/instructies niet of niet juist zijn of worden opgevolgd; en/of,
iv) in of ten aanzien van het geleverde een softwareaanpassing heeft plaatsgevonden die niet door Leverancier of zonder zijn toestemming is geschied; en/of,
v) het geleverde door Klant wordt of is gebruikt of toegepast voor andere doeleinden dan waarvoor het is bestemd; en/of,
vi) het geleverde wordt of is gebruikt op een wijze of voor een doel welke voor Leverancier redelijkerwijs niet was te verwachten. Eventuele (extra) kosten voor Leverancier voortvloeiende uit omstandigheden en/of het vaststellen van de omstandigheden die tot het vervallen van de garantie hebben geleid, worden aan de Klant doorberekend;
vii) het geleverde wordt besmet met een virus, of door een andere van buiten komende oorzaak wordt beïnvloed.
5. Voor verbruiksartikelen en Diensten geldt geen garantie.
6. Niet-nakoming door de Klant van een of meer van verplichtingen uit enige met Leverancier gesloten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen leidt tot opschorting van de garantieverplichtingen van Leverancier, zonder dat waarschuwing of aanmaning ter zake van de niet nagekomen verplichting is vereist.
7. Voldoening van de garantieplicht geldt als aanspraak onder de garantie. Leverancier heeft het recht om dienstverlening (zoals hernieuwde installatie van software of configuratiewerkzaamheden) die noodzakelijk wordt door of samenhangt met vervanging of reparatie van hardware onder de garantie als bedoeld in het eerste lid, aan Klant in rekening te brengen.
8. Gedurende de garantieperiode, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen wanneer de geleverde zaken en/of Diensten niet aan de voorafgaand schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet en dit aan Leverancier valt toe te rekenen. Leverancier garandeert niet dat de geleverde zaken en/of Diensten onder alle omstandigheden zonder onderbreking of zonder gebreken zal functioneren of dat alle gebreken zullen kunnen worden hersteld of verbeterd.

Artikel 9 Service Level Agreement

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 daarbij wordt buiten beschouwing gelaten vooraf aangekondigde buitengebruikstelling(en) wegens onderhoud, alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
2. Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, is Leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk geleden directe schade en is beperkt tot de waarde van de door Leverancier geleverde zaken of Diensten. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de voor de waarde van de door Leverancier geleverde zaken of Diensten vastgesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor 6 maanden. De aansprakelijkheid van Leverancier zal in geen geval hoger zijn dan € 25.000,-, althans -indien van toepassing- het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Leverancier afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat Leverancier in verband met die verzekering draagt.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
a. redelijke extra kosten boven de kosten overeengekomen in de Overeenkomst die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
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, alsook schade die in eerste instantie door derden werd geleden is uitgesloten. Verder is Leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met, of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van hosting, server- of internettoegang, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, login procedure, accounts en/of e-mailadressen.
4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant binnen 48 uur na het optreden van enige grond voor aansprakelijkheid van Leverancier deze schriftelijk bij de Leverancier meldt en de Leverancier in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt gesteld en Leverancier ook na die termijn in gebreke blijft. Een claim voor schadevergoeding tegen Leverancier vervalt na verloop van één maand nadat de grond voor aansprakelijkheid is ontstaan en Leverancier niet op de juiste manier van de claim in kennis is gesteld. Indien Klant Leverancier binnen 48 uur na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid hiervan melding heeft gedaan en de Leverancier in gebreke heeft gesteld en Leverancier binnen een maand na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid van de claim in kennis heeft gesteld met inachtneming van het in de voorgaande zin gestelde, vervalt de claim indien Klant niet binnen 6 maanden na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid een procedure tegen Leverancier start bij de bevoegde rechtbank. Is de Klant een natuurlijk persoon niet zijnde in uitoefening van beroep of bedrijf dan vervalt de claim indien Klant niet binnen 12 maanden na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid een procedure tegen Leverancier start bij de bevoegde rechtbank.
5.Naast de uitsluitingen en beperkingen in de aansprakelijkheid van Leverancier genoemd in dit artikel, zijn eveneens de beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Leverancier van toepassing als omschreven in de toepasselijke specifieke bepaling(en) van deze AVW.
6. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen indien en voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier en/of haar ondergeschikten.
7. 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.
8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze AVW gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

9. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig maken van volledige reservekopieën van gegevens-, programma- en andere bestanden. In het geval van verlies van data is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot de vervangingswaarde van de desbetreffende gegevensdragers;
10. Voldoening aan de geldende aansprakelijkheidsverplichtingen en/of uitkering door de verzekeraar van Leverancier of betaling door Leverancier van de vastgestelde schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is geldt als enige en algehele schadevergoeding. Voor het overige vrijwaart de Klant Leverancier uitdrukkelijk en volledig, eveneens voor aanspraken van derden die hun oorzaak vinden in enig facet van (w.o. de uitvoering van) de Overeenkomst.

Artikel 11 Intellectuele eigendomsrechten en beperking gebruiksrecht (met betrekking tot programmatuur)

1. De Overeenkomst verplicht Leverancier niet tot levering of overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Voor zover sprake is van resultaten of leveringen die onderwerp zijn van recht(en) van intellectuele eigendom verkrijgt Klant een niet exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht, dat niet verder strekt dan het uitdrukkelijk overeengekomen gebruik (bij gebreke daarvan gebruik door één user in een minimale configuratie). Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier geleverde programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt. Voor zover de (resultaten van) geleverde Dienst(en) of zaken oorspronkelijk door een derde geleverd worden is Klant verplicht zich aan de door die derde opgelegde en op enigerlei wijze bekend gemaakte licentievoorwaarden te onderwerpen en deze volledig te respecteren. Klant machtigt Leverancier bij dezen de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden namens de Klant te accepteren. De betreffende licentievoorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.
2. Leverancier kan verlangen dat Klant de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes wachtwoorden, identiteitscodes etc., benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen 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.
3. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
4.Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling de zogeheten broncode van de programmatuur en van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Enkel ingeval van ontwikkeling van programmatuur en/of website specifiek voor Klant kan schriftelijk overeengekomen worden dat 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 deze programmatuur aan te brengen. Indien Leverancier in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud van de geleverde zaken en/of Diensten en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Klant de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'timesharing', 'application service provision', 'software as a service' en outsourcing'.
7. Het is Klant niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door Leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - 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.
8. Klant is niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste modificaties. Eventuele modificaties komen volledig voor risico van Klant.
9. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen.
10. 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.
11. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Leverancier de rechthebbende is, totdat de Klant het tegendeel bewijst.
12. Indien onverhoopt mocht blijken dat een door Leverancier aan de Klant verkochte zaak of geleverde Dienst inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van industriële of intellectuele eigendom en de Klant te dier zake wordt aangesproken, is de Klant verplicht Leverancier daarvan terstond schriftelijk op de hoogte te brengen. Leverancier zal alsdan naar eigen keuze ófwel alsnog het recht om de zaak of die Dienst te gebruiken verschaffen, ófwel de zaak of de Dienst zodanig wijzigen dat die geen inbreuk meer maakt, ófwel een vervangende zaak of Dienst leveren die geen inbreuk maakt, ófwel de Klant, nadat de zaak of de Dienst van hem is terugontvangen, de koopprijs restitueren onder aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat de zaak of de Dienst ter beschikking heeft gehad. Ter zake van inbreuk op een recht van industriële of intellectuele eigendom buiten Nederland zal de Klant tegen Leverancier geen enkele aanspraak kunnen doen gelden en geen enkele vordering hebben.
13. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
14. Terstond na het einde van het gebruiksrecht zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het

einde van het gebruiksrecht niet gehouden Klant bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

Artikel 12 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door Klant worden ingevoerd in de geleverde zaken en/of Diensten en eventueel door Leverancier gebruikte programmatuur.
2. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de geleverde zaken en/of Diensten worden verwerkt door Klant ligt bij Klant. Klant vrijwaart Leverancier tegen enige rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet voldoen aan enige wet of regelgeving (waaronder uitdrukkelijk begrepen de Wet Bescherming Persoonsgegevens).
3. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende 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. Klant zal zoveel als technisch mogelijk is medewerking verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van Klant.
4. Indien Leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Klant Leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
5. Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant onderkent dat het gebruik van internet ondanks deze beveiliging risico's met zich meebrengt en accepteert deze risico's welke voor rekening van Klant komen. Leverancier is nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.

Artikel 13 Uitvoering, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst

1. Leverancier is bevoegd om derden in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, of derden diensten te laten verrichten, met name indien een goede uitvoering van de Overeenkomst met de Klant dit vereist. De kosten hiervan zullen aan de Klant worden doorberekend, zoveel mogelijk conform de verstrekte prijsopgaven.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, nader te preciseren of aan te vullen, zullen partijen hiertoe tijdig en in onderling overleg overgaan. Gewijzigde of aangevulde werkzaamheden zullen, voor zover deze werkzaamheden buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen prestatie vallen, door de Klant aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven en prijzen van Leverancier. Bij gebreke van eenduidige vastlegging geldt de administratie van Leverancier als dwingend bewijs voor de inhoudelijke strekking van wijzigingen, aanvullingen of preciseringen.
3. Leverancier is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van de Klant meerwerk uit te (doen) voeren en door te berekenen, indien de kosten van het meerwerk niet meer bedragen dan tien procent (10%) van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Leverancier is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen. Leverancier kan verlangen dat voor de meerwerkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
4. Klant aanvaardt dat door wijziging van de werkzaamheden of meerwerkzaamheden als bedoeld in dit artikel het overeengekomen tijdstip van voltooiing van dienstverlening kan worden beïnvloed.
5. Leverancier zal de Overeenkomst met de Klant met onmiddellijke ingang kunnen opzeggen, zonder dat daardoor enig recht op korting of (schade)vergoeding ontstaat indien:
i) de Klant in staat van faillissement verklaard wordt, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, of de Klant (voorlopige of definitieve) surseance van betaling verleend wordt, of beslag op het gehele vermogen van de Klant of een gedeelte daarvan wordt gelegd;
ii) de Klant, indien deze een natuurlijke persoon is, overlijdt of onder curatele wordt gesteld dan wel goederen van de Klant onder bewind worden gesteld;
iii) als de Klant een rechtspersoon is, de liquidatie van de Klant wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van de Klant wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van de Klant wordt of is genomen.
iv) de zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt. Leverancier zal wegens een beëindiging ingevolge deze bepaling nimmer tot enige (vorm van) schadevergoeding, dan wel restitutie van reeds ontvangen gelden gehouden zijn.
6. Overeenkomsten tot dienstverlening of periodieke leveringen worden aangegaan voor de duur die in de opdrachtbevestiging is vermeld en bij gebreke daarvan voor de duur van twaalf maanden. Na ommekomst van die looptijd worden dergelijke Overeenkomsten telkens stilzwijgend voor de duur van twaalf maanden verlengd. Opzegging is slechts mogelijk na de initiële looptijd en dient schriftelijk te geschieden, waarbij de opzegging enkel mogelijk is tegen het einde van de lopende periode, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden.
7. Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

Artikel 14 Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede 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, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
vii) oorlog,
viii) werkbezetting,
ix) staking,
x) algemene vervoersproblemen en
xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig 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 15 Geschillen/toepasselijk recht

1. Op de totstandkoming, de inhoud en geschillen aangaande de Overeenkomst, eventuele nadere overeenkomsten en de relatie tussen Leverancier en Klant, is Nederlands Recht toepasselijk, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
2. Tot beslechting van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst waarop deze AVW van toepassing zijn is de rechtbank Midden Nederland bij uitsluiting bevoegd, onverminderd het recht van Leverancier beslag te leggen en andere voorlopige maatregelen te nemen of te doen nemen op die plaats(en) en voor die rechtelijke instanties waar dit Leverancier wenselijk voorkomt. Indien Klant een natuurlijk persoon, niet handelend in uitvoering van beroep of bedrijf is, zal de wettelijk bevoegde rechter bevoegd zijn om van het geschil kennis te nemen.

SPECIFIEKE BEPALINGEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 2.1 AVW

Specifieke bepalingen met betrekking tot ontwikkeling van programmatuur en/of website

Artikel 16 Specificaties van programmatuur

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website door of vanwege Klant aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
2. Ontwikkeling van software (waaronder mede begrepen websites) vindt plaats op basis van voorafgaande schriftelijke specificatie en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie.
3. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij

constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Klant verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Leverancier te melden.
4. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur of website onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

Artikel 17 Ontwikkeling van programmatuur en website

1. Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de programmatuur en/of website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of een prototype van het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het prototype van het ontwerp. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de programmatuur en/of website in fasen zal plaatsvinden of indien Leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
2. De ontwikkelwerkzaamheden van Leverancier worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Indien Leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal Klant op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Leverancier zorg draagt voor de vertaling zal hij de daaraan verbonden kosten bij Klant in rekening brengen. Leverancier is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de vertaalde tekst.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Leverancier wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
5. Desgevraagd zal Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.

Artikel 18 aflevering en installatie

1. Tenzij Leverancier op grond van de Overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Klant zal 'hosten', zal Leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager in een door hem te bepalen vorm aan Klant aanleveren.

Artikel 19 Onderhoud en beheer website

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.

Artikel 20 Vergoeding van ontwikkelwerkzaamheden

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur 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 gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening gebracht.

Specifieke bepalingen met betrekking tot onderhoud van programmatuur

Artikel 21 Dienstverlening

1. Indien schriftelijk overeengekomen verricht Leverancier het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en -indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 22 van deze AVW en – uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van programmatuur overeenkomstig artikel 23 van deze AVW.
2. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Leverancier.

Artikel 22 Uitvoering dienstverlening

1. 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. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
2. Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Klant zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door Leverancier gestelde eisen.
3. Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door Klant indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken.
4. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Leverancier dit voor het onderhoud nuttig, 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 er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. 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. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
5. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur 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. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant 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 23 Nieuwe versies van de programmatuur

1. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking
tot een voorgaande versie.
2. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies Klant een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een
nieuwe 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.
3. 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 24 Uitsluitingen

1. Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Leverancier;
c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdocumentatie;
d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Leverancier valt;
e) het nalaten van Klant om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Leverancier wordt onderhouden;
g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
h) andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.
2. Indien Leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in de gevallen genoemd onder lid 1 van dit artikel kan Leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door Klant verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

Specifieke bepalingen met betrekking tot Application service provision, software as a service en computerservice

Artikel 25 Toepasselijkheid

1. Voor de toepassing van deze specifieke bepalingen met betrekking tot Application service provision, software as a service en computerservice wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Klant fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

Artikel 26 Dienstverlening

1. Leverancier zal aan Klant de in de Overeenkomst tussen partijen bepaalde Dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen Dienst(en) verrichten. Indien de Overeenkomst dat mede omvat zal Leverancier de in de Overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Klant of die van derden.
2. Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Leverancier met inachtneming van de tussen partijen 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 een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende één week. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

Artikel 27 Uitvoering van de dienstverlening

1. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Klant. 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.
2. Leverancier kan de uitvoering van de 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.
3. Leverancier kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Klant.
4. Indien Leverancier dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en aangeleverd. Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Klant, ook indien deze door Leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
5. Leverancier is nimmer gehouden Klant een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en Software as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

Specifieke bepalingen met betrekking tot hosting

Artikel 28 De hostingdiensten

1. Leverancier zal de met Klant overeengekomen hostingdiensten leveren. Onder hostingdiensten worden ondermeer verstaan hosting van websites, kantooromgevingen en hosting van telefoondiensten.
2. Leverancier zet zich als een goed dienstverlener in om aan de Klant, tegen de overeengekomen voorwaarden en tarieven, toegang te verlenen tot informatie van de Klant vanaf het Internet voor de in de Overeenkomst bepaalde Dienst(en) en hiertoe de verbindingen tussen de server en het Internet in stand te houden. Leverancier garandeert niet dat een Dienst altijd beschikbaar en bereikbaar is. Indien de Dienst van de Klant door een storing in de Server(s) onbereikbaar is geworden, dan zal Leverancier ernaar streven dat de Dienst binnen 12 uur weer bereikbaar zal zijn.
3. Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Klant zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Klant is gebruikt, 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.
4. Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal Leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van Leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door Leverancier gehoste Dienst(en). Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Klant of die van derden.
5. De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
6. Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst Dienst(en) voor Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal Leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Klant ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Klant beoogde resultaten.
7. 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.
8. Leverancier staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend.
9. Leverancier is niet verantwoordelijk 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.
10. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de Overeenkomst ook het aan Klant ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.
11. De Klant zal op zorgvuldige wijze gebruik maken van de Dienst en alle voorschriften en gegeven aanwijzingen met betrekking tot gebruik van de Dienst in acht nemen. Indien zulks naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, kan Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst zo nodig met onmiddellijke ingang, opschorten. Het recht hiertoe zal in ieder geval bestaan zodra Leverancier door derden op redelijke gronden (ter beoordeling van Leverancier) wordt verzocht om de toegang van Klant tot het Internet of de toegang tot de in het kader van de Dienst verstrekte opslagruimte te blokkeren.
12. Het is de Klant in ieder geval verboden handelingen en/of gedragingen te ontplooien die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de “Nettiquette” (de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan), de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze AVW. Hieronder vallen in ieder geval: spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastig vallen van personen, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, danwel hiermee gelijk te stellen handelingen.
13. Leverancier is gerechtigd wijzigingen in de door zijn voor de Dienst gebruikte netwerken en netwerkelementen aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Klant. Indien redelijkerwijs te verwachten valt dat een wijziging een aanmerkelijke aanpassing zal vereisen van de bij de Klant in gebruik zijnde apparatuur en/of programmatuur, zal Leverancier deze wijziging binnen een redelijke termijn voor de invoering daarvan in een bekendmaking kenbaar maken.
14. Leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in IP-adressen, login-procedures en andere relevante parameters van de hosting. Wijzigingen worden tijdig bekend gemaakt, desgewenst via een hiertoe aangewezen webpagina. Kosten die uit genoemde wijzigingen voor de Klant voortvloeien zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 29 Verhuizing van website

1. Slechts indien schriftelijk overeengekomen zal Leverancier bij of na het einde van de Overeenkomst –tegen betaling door Klant van een dan door Leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming van alle andere dan door Leverancier bepaalde condities- meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar Klant of naar een andere Leverancier van webhostingdiensten.

Specifieke bepalingen met betrekking Detacheringsdiensten

Artikel 30 Dienstverlening

1. Leverancier zal de in de Overeenkomst tussen partijen aangewezen medewerker aan Klant ter beschikking stellen om onder zijn leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Indien schriftelijk niet anders overeengekomen, zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor Leverancier gebruikelijke werkdagen aan Klant ter beschikking worden gesteld.
2. Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts te werk stellen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden, dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien Leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Leverancier kan naar zijn eigen oordeel de gevraagde instemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan een zodanige wijziging van werkzaamheden of aan een inzet buiten Nederland.
3. Het is Klant niet toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 31 Vervanging

1. Leverancier zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. 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 meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
2. 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 schriftelijk en 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 32 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Klant gebruikelijke tijden en duur, tenzij anders overeengekomen. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeids- duur van de ter beschikking gestelde medewerker voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
2. Klant zal Leverancier zo spoedig mogelijk informeren omtrent een voorgenomen sluiting van zijn bedrijf of organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien Klant nalaat om Leverancier tijdig te informeren, is Klant voor de duur van de sluiting van zijn bedrijf of organisatie onverkort aan Leverancier het overeengekomen tarief voor de ingeroosterde tijd verschuldigd.
3. Klant zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
4. Klant is jegens de ter beschikking gestelde medewerker en Leverancier gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

Artikel 33 Prijs en betaling

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 buiten de bij Leverancier gebruikelijke werkdagen, is Klant voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of, bij gebreke van een overeengekomen extra uurtarief, het bij Leverancier gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal Leverancier Klant informeren over de geldende extra uurtarieven.
2. Kosten en tijd van woon-werkverkeer 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 34 Inlenersaansprakelijkheid; overige aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting voor de medewerker die zij in verband met de uitvoering van Overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. Leverancier vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst, dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst met Klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze vorderingen te verweren.
2. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.
3. Klant is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart Leverancier voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de tussen Leverancier en Klant aangegane Overeenkomst.

Specifieke bepalingen met betrekking tot Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken

Artikel 35 aflevering

1. De door Leverancier aan Klant verkochte zaken zullen aan Klant worden geleverd af-magazijn. 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 zaken af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van

de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
3. Leverancier zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien Klant Leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) danwel indien Leverancier daartoe verplicht is, kan Leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van Klant.
4. Leverancier is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.

Specifieke bepalingen met betrekking tot Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
Artikel 36 Verhuur
1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de apparatuur niet begrepen de ter beschikking stelling van programmatuur en gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur. Hiertoe behoren onder meer batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
2. Klant wordt geacht de apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.
Artikel 37 Gebruik van de apparatuur
1. Klant zal de apparatuur steeds met uitsluiting van derden in overeenstemming met de op grond van de Overeenkomst beoogde bestemming gebruiken. Klant is verplicht de apparatuur uitsluitend te 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 enige derde in onderhuur te geven of enige derde anderszins in enige vorm het gebruik of medegebruik ervan te geven.
2. Gebruik van de apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen plaats. Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
3. Het is Klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, jegens enige derde te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
4. Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Klant zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan de apparatuur. Bij schade aan de apparatuur zal Klant Leverancier daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens Leverancier en de door de schade getroffen derden volledig aansprakelijk.
Artikel 38 Verandering van de staat van de apparatuur
1.Het is Klant niet toegestaan de apparatuur geheel of gedeeltelijk te veranderen of daaraan iets toe te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste veranderingen en toevoegingen. Leverancier is tevens gerechtigd bij het geven van zijn toestemming een last aan Klant op te leggen of de huurprijs te verhogen.
2. Klant dient de aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen uiterlijk voor of bij het einde van de Overeenkomst ongedaan te maken of te verwijderen, tenzij tussen partijen anders overeengekomen.
3. 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 Burgerlijk Wetboek zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
Artikel 39 Onderhoud apparatuur
1. 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. Klant en Leverancier 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.
2. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken als bedoeld in het vorige lid is:
- het herstel van gebreken die Klant bij het aangaan van de Overeenkomst heeft aanvaard;
- herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buiten komen;
- herstel van gebreken die aan Klant, zijn personeelsleden en/of door Klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of gebruik in strijd met de documentatie;
- herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming; - herstel van gebreken die het gevolg zijn van door of namens Klant aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
3. Indien Leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, zal Leverancier aan Klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening brengen.
4. 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.
Artikel 40 teruggave
1. Klant zal de apparatuur bij het einde van de vereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Klant.
Artikel 41 Beslag op de apparatuur
1. Klant zal Leverancier terstond, maar in ieder geval binnen 24 uur na de beslaglegging, schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, (waaronder een eventueel faillissementsbeslag), onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de Overeenkomst. Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de apparatuur.

Specifieke bepalingen met betrekking tot Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur
Artikel 42 Dienstverlening en uitvoering dienstverlening
1. De inhoud en omvang van door Leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Indien een dergelijke overeenkomst niet gesloten is, rust op Leverancier geen verplichting onderhouds- en/of storingswerkzaamheden te verrichten. Leverancier is in beginsel bereid om tegen haar gebruikelijke tarief en de hierna genoemde voorwaarden de werkzaamheden te verrichten.
2. Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen 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. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien Leverancier onderhoudsdiensten verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant worden aangeleverd. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt.
2. Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichting voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld.
3. Gedurende de tijd dat Leverancier de apparatuur in verband met onderhoud onder zich heeft, heeft Klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
4. Alvorens de apparatuur voor onderhoud aan te bieden draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige reservekopie is gemaakt.
5. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur, gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur, installeren van niet door Leverancier geleverde programmatuur of van buiten komende oorzaken behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst en zijn derhalve voor rekening van Klant.

6. Klant draagt het risico van verlies, diefstal, of beschadiging van de apparatuur ook gedurende de periode dat Leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft.
7. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
• de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
• de 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 gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
• modificaties aan de apparatuur;
• verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

Specifieke bepalingen met betrekking tot toegang tot internet
Artikel 43 Diensten
1. Leverancier heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Klant.
2. 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.
Artikel 44 Domeinnamen
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.
2. Leverancier staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend.
3. 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 45 Faciliteiten, IP-adressen en andere codes
1. Klant dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.
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.
3. Klant staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
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 draagt zelf zorg voor de juiste invoering van deze codes.
5. Enkel indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen heeft Leverancier de verplichting een eventuele storing op te lossen.
Artikel 46 Misbruik van internet
1. 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 indien Klant onrechtmatig handelt jegens derden 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.

Specifieke bepalingen met betrekking tot telecommunicatiediensten
Artikel 47 Nummertoekenning en nummerbehoud
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.
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.
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.
4. Klant zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
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 nummmerbehoud.
6. Leverancier is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van Klant naar een andere locatie.
Artikel 48 Buitengebruikstelling aansluiting
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.
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 te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
3. Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Klant aansprakelijk voor schade of kosten.
4. Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van Klant de dienstverlening hervatten. Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heraansluitkosten in rekening brengen.
Artikel 49 Verstrekking informatie
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.
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 50 Fysieke factoren
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 51 Mobiele telecommunicatie
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 toegangscodes verstrekken. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor Klant beschikbaar blijft.
2. Klant is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscodes zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscodes 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.
3. Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.

4. Klant is verplicht de simkaart na beëindiging van de Overeenkomst aan Leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Klant is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokkeren of te laten deblokkeren.

Artikel 52 Vaste Telecommunicatie

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.
2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij Klant, blijft eigendom van Leverancier.
3. Indien Klant eigen apparatuur verbindt met de door Leverancier geleverde aansluitingen zal Klant er voor zorgdragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
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.

Specifieke bepalingen met betrekking tot financiering en leasing van ICT

Artikel 53 Overeenkomst tot financiering en leasing van ICT

1. Partijen kunnen een specifieke overeenkomst sluiten tot financiering en/of leasing van ICT. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval besluit Leverancier of zij bereid is tot het sluiten van een dergelijke overeenkomst met Klant over te gaan.

Artikel 54 Betaling

1. De door Leverancier ontvangen bedragen strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten, vervolgens op rente en als laatste op de hoofdsom.

Artikel 55 Bescherming rechten van (intellectuele) eigendom

1. Klant is gehouden Leverancier terstond op de hoogte te stellen van schade, waardevermindering of verlies van het geleasede of gefinancierde object (hierna “Object”). en alle nodige maatregelen te treffen, zoals ter beperking van verdere schade, en voorts eventuele aanwijzingen van Leverancier ter zake op te volgen teneinde de aan Leverancier toekomende rechten van (intellectuele) eigendom te beschermen.
2. Het Object dient door Klant op zijn kosten in goede staat te worden onderhouden en te worden gebruikt overeenkomstig de bestemming. Klant zal de gedaante of inrichting van het Object niet veranderen, noch het Object verhuren, vervreemden of bezwaren, het genot ervan afstaan of het Object gebruiken in strijd met enig wettelijk voorschrift.
3. Klant is verplicht ieder die enig recht ten aanzien van het Object doet gelden, te informeren over de rechten van (intellectuele) eigendom van Leverancier en terstond Leverancier van die aanspraken van derden op de hoogte te stellen onder overlegging van alle bescheiden.
4. Klant houdt het Object voor eigen rekening en risico en zal onder meer voor veilige bewaring en opslag zorg dragen. Klant verplicht zich het Object voldoende te verzekeren en verzekerd te houden bij een in Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij. Leverancier kan nadere voorwaarden stellen aan de verzekering.
5. Alle aanspraken ter zake van uitkeringen van verzekeringspenningen worden door Klant bij het aangaan van de Overeenkomst bij voorbaat aan Leverancier gecedeerd. Verzekeringspenningen die door de verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan Klant worden voldaan, strekken in mindering op door Klant aan Leverancier te betalen schadevergoeding.
6. Leverancier is gerechtigd tijdens normale werktijden het Object te (doen) inspecteren. Klant zal daaraan op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier alle door Leverancier gewenste medewerking verlenen.

Artikel 56 Koopoptie

1. Indien is overeengekomen dat de rechten van (intellectuele) eigendom van het Object (of enig deel daarvan) eerst van Leverancier op Klant zullen overgaan door betaling van een laatste optionele termijn, dan zal Klant uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de duur van de Overeenkomst aan Leverancier schriftelijk bekend maken daarvan gebruik te zullen maken.

Artikel 57 Beëindiging en gevolgen

1. Klant is jegens Leverancier in verzuim indien Klant één of meer termijnen niet of niet tijdig voldoet of anderszins in strijd handelt met enige verplichting uit deze Overeenkomst.
2. Indien Klant in verzuim verkeert, is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke verklaring en zonder tussenkomst van de rechter met onmiddellijke ingang tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, het object terstond weer onder zich te nemen en alle overigens door de wet toegekende rechten uit te oefenen.
3. Beëindiging van de Overeenkomst laat onverlet alle verplichtingen van Klant jegens Leverancier en leidt tot onmiddellijke opeisbaarheid van hetgeen door Klant is verschuldigd.

Artikel 58 Zekerheidsstelling

1. Klant is verplicht op eerste verzoek van Leverancier zekerheid te stellen voor de nakoming van al zijn verplichtingen jegens Leverancier. Indien de gestelde zekerheid onvoldoende is (geworden), dan is Klant verplicht op eerste verzoek die zekerheid aan te vullen of te vervangen.

Artikel 59 Administratie en uitvoering van de Overeenkomst

1. Klant zal Leverancier schriftelijk op voorhand op de hoogte stellen van wijzigingen in het adres van Klant en van de locatie waar het Object zich bevindt, dan wel gaat bevinden.
2. De relevante bescheiden of gegevens uit de administratie van Leverancier strekken tot volledig bewijs van hetgeen door Klant aan Leverancier verschuldigd is.

November 2014

Deze algemene voorwaarden zijn op 21 november 2014 onder nummer 32078189 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Zuidwest Nederland te Breda