

## **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

### **1 Artikel 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Venéco Automatisering, Telecommunicatie & Beveiliging B.V. (KvK-nummer: 27237606), Venéco Security & Compliance B.V. (KvK-nummer: 55214479) of Venéco INTO Telecom & IT B.V. (KvK: 20108231) (en hierna aangeduid als 'leverancier') goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan de klant levert.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Afhankelijk van de door leverancier te leveren goederen en/of diensten zijn de bepalingen uit het betreffende bijzondere deel ook van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een bijzonder deel met bepalingen uit het algemeen deel prevaleren de bepalingen uit het bijzondere deel.
- 1.3 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier goederen en/of diensten van derden aan de klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die goederen of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en de klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan de klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien de klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.

### **2 Artikel 2. Aanbiedingen**

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van veertien (14) dagen na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Leverancier kan niet aan een offerte worden gehouden, indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.3 Een samengestelde offerte verplicht leverancier niet tot levering van een deel van de aangeboden goederen en/of diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
- 2.4 Een overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat een aanbod vanuit leverancier door of namens de klant wordt aanvaard of leverancier begint met de uitvoering van de overeenkomst.
- 2.5 Leverancier mag een aanvraag te allen tijde afwijzen.
- 2.6 Leverancier is te allen tijde bevoegd om de onderhandelingen met de klant af te breken zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding

gehouden te zijn of verplicht te worden door te onderhandelen.

### **3 Artikel 3. Prijs**

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en de klant dient in euro's te betalen. Reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten kunnen door leverancier apart in rekening worden gebracht.
- 3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan de klant geen rechten of verwachtingen ontnemen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 De offerte van leverancier en de overeengekomen prijs zijn gebaseerd op ten tijde van de offerte of overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. Indien zich voor of tijdens de uitvoering van een overeenkomst een verhoging van deze factoren voordoet, heeft leverancier het recht een daardoor ontstane prijsverhoging aan de klant door te berekenen.
- 3.4 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de klant opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft leverancier het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de overeenkomst tot stand is gekomen.
- 3.5 Indien de klant volgens de overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.6 Indien een project of order in fasen wordt geleverd, heeft leverancier het recht om per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren of reeds geleverde goederen te factureren.
- 3.7 Leverancier heeft het recht de overeengekomen prijzen met de klant per 1 januari van elk jaar aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen etc. op basis van de prijsindexcijfers (de dienstenprijsindex), zoals deze door het CBS worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de dienstenprijsindex geldt het jaar 2015 (2015=100). Leverancier streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de klant.
- 3.8 Als de klant goederen en/of diensten van een andere leverancier via leverancier afneemt en betaalt, kan leverancier de prijs hiervoor per direct wijzigen om een wijziging van de prijs door die andere leverancier door te berekenen. Het bepaalde in artikel 3.7 van deze algemene voorwaarden geldt dan niet.

### **4 Artikel 4. Betaling**

- 4.1 Facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.2 Leverancier zal de klant de gemaakte uren periodiek factureren, ten minste één keer per maand, tenzij

- schriftelijk anders overeengekomen. Producten worden gefactureerd na levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.3 Indien de klant geen serviceovereenkomst of Service Level Agreement met leverancier heeft, worden door leverancier gemaakte uren c.q. verleende service in rekening gebracht tegen het toepasselijke uurtarief.
- 4.4 In het geval dat is overeengekomen dat betaling via automatische incasso gaat, zal de klant een machtiging voor het incasseren van de facturen verstrekken aan leverancier.
- 4.5 Bij niet tijdige ontvangst door leverancier van verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld stornering en onvoldoende saldo), is de klant na het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim en is de klant vanaf dat moment de wettelijke handelsrente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
- 4.6 In het geval dat is overeengekomen dat betaling in termijnen dient te geschieden, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven:
- 1e termijn: 60% direct na het bevestigen door leverancier van de overeenkomst;
  - 2e termijn: 30% voor oplevering;
  - 3e termijn: 10% + nacalculatie na oplevering.
- 4.7 Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan de klant ter beschikking te stellen. Indien de klant papieren facturen wenst, mag leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
- 4.8 Het is de klant niet toegestaan haar betalingsverplichtingen jegens leverancier op te schorten, dan wel enige inhouding of verrekening toe te passen.
- 4.9 Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is leverancier gerechtigd haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten en om uit andere met de klant gesloten overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen dan waarop de onbetaalde factuur betrekking heeft op te schorten. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade.
- 4.10 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de klant zijn de verplichtingen van de klant jegens leverancier onmiddellijk opeisbaar en is leverancier gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
- 4.11 Voor rekening van de klant komen alle kosten die aan de incasso van een door de klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechtigde kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtigde incassokosten, en bedragen ten minste € 250.
- 4.12 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan leverancier. Na het verstrijken van die datum wordt de klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en de samenstelling van de factuur.
- 4.13 Indien leverancier hogere kosten maakt bij de uitvoering van de overeenkomst dan overeengekomen, is de klant gehouden deze kosten als meerwerk te vergoeden, indien deze kosten de initieel overeengekomen kosten maximaal 20% overstijgen dan wel indien deze kosten het gevolg zijn van a) een aanvullende opdracht van de klant, of b) een wijziging in de stand ter techniek; of c) door de klant aan leverancier verstrekte gegevens die niet overeenstemmen met de werkelijkheid.
- 4.14 Nadat sprake is van een wijziging van de overeenkomst dient de klant de eerstvolgende factuur te controleren. Indien de in rekening gebrachte bedragen niet kloppen, dient dit uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan leverancier. Leverancier kan nimmer worden gehouden tot compensatie van meer dan één termijnfactuur.
- 5 Artikel 5 Duur, beëindiging en ontbinding**
- 5.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor een (initieel) looptijd van één jaar.
- 5.2 Tenzij een van de partijen ten minste één maand voor afloop van de initiële periode de overeenkomst schriftelijk opzegt, wordt de overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd en kan deze vervolgens op elk moment door een van de partijen schriftelijk worden beëindigd tegen het einde van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De overeenkomst blijft van kracht zolang nog niet alle diensten zijn opgezegd.
- 5.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kan een opzegging door de klant pas worden verwerkt, nadat leverancier een door de klant correct en volledig ingevulde ophefverklaring heeft ontvangen. Vanaf dat moment gaat de opzegtermijn lopen conform artikel 5.2 van deze algemene voorwaarden.
- 5.4 Indien de klant een dienst en/of overeenkomst vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur opzegt, brengt leverancier de resterende maandelijkse termijnen in rekening aan de klant. Bij annulering dan wel opzegging van de overeenkomst door de klant vóórdat uitvoering is gegeven aan de overeenkomst, brengt leverancier de eenmalige kosten en de maandelijkse termijnen conform de overeenkomst in rekening aan de klant, eventueel te vermeerderen met gemaakte kosten die separaat door leverancier of haar leverancier zijn gemaakt.
- 5.5 Leverancier kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zonder enige verplichting tot schadevergoeding zijn verplichtingen onder de overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere aansluitingen of diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in de volgende gevallen,
- de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant haar verplichtingen niet zal nakomen;
  - het daadwerkelijke gebruik van de goederen en/of diensten niet conform de overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;

- d. de klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit deze overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- e. door de vertraging aan de zijde van de klant niet langer van leverancier kan worden gevegd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities kan voldoen;
- f. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van leverancier kan worden gevegd.
- 5.6 Iedere partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling ontbinden in geval van a) een verzoek tot schuldsanering; b) surseance van betaling; c) faillissement; d) liquidatie of e) ontbinding, aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 8 en de andere partij instemt met voortzetting.
- 5.7 De klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling leverancier hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.
- 5.8 Leverancier kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren in geval zich een van de in artikel 5.5 of 5.6 genoemde situaties voordoet. Indien een dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is leverancier gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.
- 6 Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst**
- 6.1 Leverancier spant zich in om de overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 6.2 Uitvoerings- en leveringstermijnen zijn indicatief. De enkele overschrijding van een termijn brengt leverancier niet in verzuim.
- 6.3 Indien leverancier om specifieke medewerking vraagt, en de klant haar medewerking niet binnen één maand heeft verleend, dan is leverancier gerechtigd om de facturering van de dienst te starten en wordt de duur van de overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop leverancier de facturatie start.
- 6.4 De klant is verantwoordelijk voor het verzorgen van een werkend aansluitpunt (IS/RA-punt) op de locatie waar de diensten moeten worden geleverd, indien er een koperverbinding geleverd zal worden.
- 6.5 Hardware ten behoeve van connectiviteitsdiensten (met name glasvezel) wordt altijd in een 19" formaat opgeleverd. De klant dient te zorgen voor een passende ruimte en vaste stroompunten.
- 6.6 Indien de klant niet voldoet aan de bepalingen uit dit artikel is leverancier gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoerings- en/of leveringstermijn niet gehaald wordt.
- 6.7 Leverancier heeft het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen en eventuele algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen van die derde namens de klant te aanvaarden.
- 6.8 Tenzij schriftelijk is overeengekomen dat leverancier hiervoor zorgdraagt, dient de klant te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich toegang kunnen verschaffen tot het netwerk en/of de systemen van de klant en/of er virussen, wormen en/of andere schadelijke software of systemen het netwerk binnen kunnen dringen dan wel kunnen worden geïnstalleerd.
- 6.9 De klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de dienst en de daarvoor toegekende nummers, domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadressen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de klant op haar systemen worden geplaatst en voor de beveiliging tegen oneigenlijk gebruik door derden.
- 6.10 De klant zal eventueel op apparatuur aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen of anderszins onleesbaar maken.
- 6.11 De klant is zelf verantwoordelijk voor installatie van (beveiligings)updates, tenzij sprake is van een expliciete beheerovereenkomst. Leverancier is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.
- 7 Artikel 7. Beveiliging**
- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant verklaart zich voor het aangaan van de overeenkomst een oordeel te hebben gevormd van (het niveau van) de informatiebeveiliging van diensten en de door diensten getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen passend te achten gelet op de risico's die verbonden zijn aan de verwerking van gegevens en het gebruik van (ICT-)systemen. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan de diensten bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege diensten aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes. Klant draagt er zorg voor dat tijdelijke toegangs- en identificatiecodes bij eerste gebruik vervangen worden door een andere toegangs- of identificatiecode.

- Toegangs- en identificatiecodes die standaard bij programmatuur worden meegeleverd, worden door klant bij eerste gebruik gewijzigd. Klant draagt ervoor zorg dat een toegangs- of identificatiecode onverwijld wordt gewijzigd indien het vermoeden bestaat dat de desbetreffende code ongeautoriseerd bekend is geworden aan een derde. Klant heeft een adequaat systeem voor wachtwoordbeheer. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of certificatiecodes wordt gemaakt.
- 7.3 Indien sprake is van vermenging van door diensten aan klant geleverde dan wel door diensten aan klant ter beschikking gestelde systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken met systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door diensten aan klant zijn geleverd dan wel door diensten aan klant zijn beschikking zijn gesteld, dan geldt dat partijen er voorshands vanuit gaan dat in geval van enige aansprakelijkheid voor schade en/of kosten als gevolg van een inbreuk op de (informatie)beveiliging, deze schade en/of kosten zijn te wijten aan het gebruik door klant van de systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door diensten aan klant zijn geleverd dan wel door diensten aan klant ter beschikking zijn gesteld. Alsdan geldt dat diensten niet aansprakelijk is en klant diensten vrijwaart voor de schade en kosten die door de inbreuk op de (informatie)beveiliging mochten ontstaan. Het bepaalde in dit artikel 7.3 geldt behoudens het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 7.4 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door diensten zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart diensten tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.5 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.6 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligd houden, onder meer, maar niet daartoe beperkt, tegen de risico's van computervrederebreuk, ontvreemding, verlies of verminking van data, malware, virusinfecties, phishing mails, injecties met kwaadaardige software, ransomware, Indien en voor zover wettelijk vereist of indien de aard of ernst van beveiligingsrisico's daartoe aanleiding geeft zal klant zijn systemen en infrastructuur beveiligen door middel van multifactorauthenticatie. Klant zorgt ervoor dat zijn databestanden en inkomende en uitgaande e-mails gecontroleerd worden op malware. Klant draagt er zorg voor dat beveiligings-updates (securitypatches) na het beschikbaar komen ervan zo spoedig mogelijk op zijn systemen en infrastructuur worden doorgevoerd.
- 7.7 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van diensten of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is diensten niet aansprakelijk en vrijwaart klant diensten voor de schade en kosten die daardoor mochten ontstaan.
- 7.8 Het is diensten steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen of te wijzigen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- ## 8 Artikel 8. Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang
- 8.1 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om haar moverende redenen de klant te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat de klant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan leverancier verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot.
- 8.2 Alle aan de klant geleverde Zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die de klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan.
- 8.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan, of gebruikt door de klant, gaat over op de klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de klant of een hulppersoon van de klant zijn gebracht.
- ## 9 Artikel 9. Intellectuele eigendom
- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 9.2 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, know how of andere werken of 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, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren 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.
- 9.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 9.4 Leverancier vrijwaart klant tegen elke rechtsvordering van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 9.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9.6 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 9.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.
- 10 Artikel 10. Informatie en overige medewerkingsverplichtingen**
- 10.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal de klant leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 10.2 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 10.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11 Artikel 11. Inspectie, acceptatie, herstel/ruilen van goederen en/of diensten**
- 11.1 Binnen zeven werkdagen nadat de klant de goederen en/of diensten heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en leverancier informeren, indien de klant van mening is dat de goederen en/of diensten een gebrek vertonen en hij de goederen en/of diensten niet kan accepteren. Indien leverancier binnen de genoemde termijn geen klacht of opmerkingen heeft ontvangen, dan wordt de klant geacht de goederen en/of diensten onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
- 11.2 Goederen en/of diensten gelden als geaccepteerd indien:
- leverancier de goederen en/of diensten per e-mail heeft opgeleverd dan wel de klant te kennen heeft gegeven dat de goederen en/of diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
  - de klant niet binnen zeven werkdagen na ontvangst van het opleveringsdocument (of, indien geen

opleveringsdocument werd geleverd, de levering van de goederen en/of diensten) schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de goederen en/of diensten niet te accepteren; of

- c. de klant de goederen en/of diensten operationeel (heeft) gebruikt.

De klant mag de goederen en/of diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet significant in negatieve zin beïnvloeden) vertonen.

- 11.3 Indien de klant de goederen en/of diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal leverancier, indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in de op haar rustende verplichtingen:

- a. in geval van diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die dienst;
- b. in geval van goederen, ter keuze van de klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige goederen omruilen tegen vergelijkbare goederen mits:
- de desbetreffende goederen aan de klant ter beschikking zijn gesteld door leverancier;
  - deze goederen niet functioneren in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze goederen;
  - de goederen compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
  - het gebrek aan de goederen niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan de klant.

- 11.4 Indien de klant constateert dat goederen een gebrek vertonen, zal leverancier beoordelen of de producent van die goederen op grond van de door die producent aan leverancier verleende garanties het gebrek zal herstellen of de gebrekkige goederen om zal ruilen tegen vergelijkbare goederen. Indien dit het geval is, zal leverancier, ter keuze van leverancier en zonder bijkomende kosten voor de klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige goederen (laten) omruilen tegen vergelijkbare goederen mits:

- a. de desbetreffende goederen aan de klant ter beschikking zijn gesteld door leverancier;
- b. deze goederen niet functioneren in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze goederen;
- c. het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen 12 (twaalf) maanden na aflevering bij leverancier is gemeld; en
- d. de goederen compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd zijn;
- e. indien van toepassing: het serienummer en/of IMEI-nummer van de apparatuur overeenkomt met het serienummer en/of IMEI-nummer op de verpakking; en
- f. het gebrek aan de goederen niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan de klant.

- 11.5 Leverancier is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de goederen en/of diensten te (laten) herstellen of de gebrekkige

goederen en/of diensten te (laten) omruilen indien leverancier deze goederen en/of diensten van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.

- 11.6 Buiten hetgeen in dit artikel 11 is bepaald, rusten er op leverancier geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van goederen en/of diensten.

- 11.7 De constatering van een gebrek in goederen en/of diensten leidt er niet toe dat de klant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

## **12 Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke (andere) rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

- 12.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst betaalde prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst betaalde prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade wegens welke rechtsgrond dan ook meer bedragen dan € 50.000 (vijftigduizend euro).

- 12.3 Indirecte schade, gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 12.4 Voorts is leverancier niet aansprakelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en enige schade die daaruit voortvloeit:

- a. voor handelen of nalaten van door leverancier ingeschakelde derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS diensten).
- b. voor de manier waarop klant gebruik maakt van de geleverde diensten, aansluitingen of andere voorzieningen. Klant vrijwaart leverancier en de leverancier voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op de inhoud van het telecommunicatieverkeer (daaronder begrepen spraak, beeld, data en onafhankelijk van het medium) en/of de gegevens die klant verstuurt met gebruikmaking van de diensten;
- c. het niet functioneren van (telecommunicatie)diensten als gevolg van natuurverschijnselen, noodzakelijk onderhoud of overmacht;
- d. het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscodes en SIM-kaarten;

- e. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van aansluitingen en diensten;
  - f. voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt.
- 12.5 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 100.000 per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 12.6 Iedere aanspraak op schadevergoeding van de klant vervalt in ieder geval 12 maanden nadat de klant bekend wordt of redelijkerwijs bekend kan worden geacht met de schade welke voortvloeit uit een gebeurtenis of omstandigheid waarvoor leverancier aansprakelijk is of zou kunnen zijn.
- 12.7 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van leverancier of haar bedrijfsleiding.

### **13 Artikel 13. Overmacht**

- 13.1 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van leverancier kan de klant leverancier niet op haar verplichtingen aanspreken. In geval van Overmacht worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat leverancier alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder enige aansprakelijkheid.
- 13.2 Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (gebrekigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, ransomware bij de klant en/of klanten van de klant, (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, het intrekken van nummers door autoriteiten, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, door grondeigenaren gestelde voorwaarden (zoals aanbrengen sierbestrating of bepaalde werken), vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in dienstverlening van derden en algemene vervoersproblemen.
- 13.3 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.

### **14 Artikel 14: Privacy**

- 14.1 In het kader van de overeenkomst kan leverancier persoonsgegevens van de klant verwerken, bijvoorbeeld betreffende het personeel of klanten. In dat geval doet

leverancier dat als verwerker. De klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.

- 14.2 Leverancier doet haar uiterste best om voor de klant persoonsgegevens veilig te houden en zorgt daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de overeenkomst zijn beschreven. Als in de overeenkomst hierover niets is afgesproken, hanteert leverancier haar standaard maatregelen. Indien de klant wil weten welke maatregelen leverancier neemt en hoe leverancier persoonsgegevens beschermt, dan zal leverancier de klant hierover desgevraagd informeren.

### **15 Artikel 15: Vertrouwelijkheid en niet-overname beding**

- 15.1 De klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Het verbod geldt evenmin indien leverancier in verband met de uitvoering van de overeenkomst een (sub-)verwerker of een andere dienstverlener (bijv. een hostingpartij of cloud-provider) inschakelt, in welk geval leverancier met die (sub-)verwerker of dienstverlener geheimhouding van de van de klant ontvangen gegevens zal overeenkomen. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 15.2 De klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

### **16 Artikel 16: Privacy, gegevensverwerking en overname personeel**

- 16.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier gewenst is, zal de klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop de klant uitvoering geeft aan zijn verplichting op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 16.2 De klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor de klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij de klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 16.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door de klant worden verwerkt, ligt bij de klant. De klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken enig recht van een derde. De klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van

- een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 16.4 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 de klant, zijn medewerkers, gebruikers of betrokkenen, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan de klant in rekening worden gebracht.
- 16.5 Indien leverancier als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens prestaties verricht voor de klant, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerking' van toepassing.
- 16.6 Het is de klant, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier, niet toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende één (1) jaar na afloop daarvan medewerkers van leverancier in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekking met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de overeenkomst. Indien de klant dit artikel overtreedt, verbeurt de klant aan leverancier een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, te vermeerderen met € 500 voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overstijgt.

#### **17 Artikel 17: Overdracht**

- 17.1 De klant kan zijn rechten en verplichtingen onder de overeenkomst, waaronder het gebruik van diensten, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen anders dan in de overeenkomst vermeld zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 17.2 Het is leverancier toegestaan de verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan haar gelieerde ondernemingen over te dragen.

#### **18 Artikel 18. Service Level Agreement**

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

#### **19 Artikel 19. Back-up**

- 19.1 Indien en voor zover de dienstverlening op grond van de overeenkomst niet voorziet in het maken van back-ups van gegevens, zal klant daarin zelf voorzien. Deze back-

ups omvatten niet alleen gegevens, maar tevens software, configuraties en virtuele instellingen. Back-ups worden door klant bewaard op een locatie die zodanig is gekozen dat een eventueel beveiligings-incident op de oorspronkelijke locatie niet leidt tot schade aan de back-up. Klant draagt zorg voor een adequate beveiliging van back-ups. Klant draagt ervoor zorg dat alleen geautoriseerde medewerkers zich toegang kunnen verschaffen tot back-ups.

- 19.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

#### **20 Artikel 20. Overdracht van rechten en verplichtingen**

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

#### **21 Artikel 21. Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

- 21.1 Op de rechtsverhouding tussen leverancier en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 21.2 Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland, tenzij leverancier ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van de klant.

#### **22 Artikel 22: Slotbepalingen**

- 22.1 Leverancier is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Leverancier zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de klant toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de klant in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.
- 22.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. Leverancier en de klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.
- 22.3 In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden tussen de Engelstalige versie en de Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie.

#### **Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerking**

***De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien en voor zover diensten in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de (verwerkers)overeenkomst of een***



*separate bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).*

### **23 Artikel 23. Algemeen**

- 23.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met leverancier overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 23.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3 Leverancier is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4 Leverancier geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de (verwerkers)overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 23.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 23.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

### **24 Artikel 24. Beveiliging**

- 24.1 Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de (verwerkers)overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en leverancier, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 24.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de (verwerkers)overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 24.3 Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.

- 24.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 24.5 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 24.6 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Leverancier kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

### **25 Artikel 25. Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

- 25.1 Leverancier staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de (verwerkers)overeenkomst is vastgelegd op welke wijze leverancier klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij klant.
- 25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 25.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 25.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.

### **26 Artikel 26. Geheimhouding**

- 26.1 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke

uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

## **27 Artikel 27. Verplichtingen bij beëindiging**

- 27.1 Leverancier zal, in geval van einde van de (verwerkers)overeenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de (verwerkers)overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 27.2 Leverancier kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst.
- 27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## **28 Artikel 28. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**

- 28.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 28.2 Indien klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffect-beoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.
- 28.3 Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de (verwerkers)overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de (verwerkers)overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een

geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die leverancier heeft op grond van de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan leverancier verstrekken. Leverancier kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 28.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 28.5 Leverancier heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

## **29 Artikel 29. Subverwerkers**

- 29.1 Leverancier heeft in de (verwerkers)overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 29.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de (verwerkers)overeenkomst.
- 29.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door de leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

## **Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service**

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

## **30 Artikel 30. Uitvoering SaaS-dienst**

- 30.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.

- 30.2 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 30.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 30.4 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 30.5 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.
- 31.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### **31 Artikel 31. Garantie**

- 31.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

### **32 Artikel 32. Aanvang van de dienstverlening; vergoeding**

- 32.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 32.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### **33 Artikel 33. Aanvullende bepalingen**

- 33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 42.4, 43.1, 43.2, 45.2 en 45.4 en 46. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

### **Hoofdstuk 4. Programmatuur**

***De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur apps, bijbehorende data (banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.***

### **34 Artikel 34. Gebruiksrecht en gebruiksbeperking**

- 34.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 34.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5 Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 34.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 34.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 34.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 34.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 35 Artikel 35. Aflevering en installatie**
- 35.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
- 35.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelfde programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 36 Artikel 36. Acceptatie**
- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische

- specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 36.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.
- 37 Artikel 37. Beschikbaarstelling**
- 37.1 Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 37.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.
- 38 Artikel 38. Gebruiksrechtvergoeding**
- 38.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij aflevering van de programmatuur;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier
  - zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij voltooiing van die installatie;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- 39 Artikel 39. Wijzigingen in de programmatuur**
- 39.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.
- 40 Artikel 40. Garantie**
- 40.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

- 40.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen
- 40.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 41.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 41.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 41.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

## **Hoofdstuk 5. Onderhoud van programmatuur en support**

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

### **41 Artikel 41. Onderhoudsdiensten**

- 41.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.
- 41.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 41.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.

### **42 Artikel 42. Nieuwe versies van programmatuur**

- 42.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 42.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 42.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 42.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur ed.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### **43 Artikel 43. Supportdiensten**

- 43.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal

deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

- 43.2 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 43.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **44 Artikel 44. Vergoeding**

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

#### **Hoofdstuk 6. Hosting**

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

#### **45 Artikel 45. Hostingdiensten**

- 45.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 45.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in

een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

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

#### **46 Artikel 46. Notice and takedown**

- 46.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 46.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen,

- bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 45.1 aan klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 46.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en geduidelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## **Hoofdstuk 7. Connectiviteit**

***De in dit hoofdstuk 'Connectiviteit' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op connectiviteitsdiensten (zoals internet en andere vaste diensten) die worden geleverd over een drager. Een drager kan zijn: glasvezel, koper of radioverbindingen (waaronder straalverbindingen, 4G, 5G en satelliet).***

### **47 Artikel 47: Levering en acceptatie**

- 47.1 Leverancier behoudt zich te allen tijde het recht voor om de overeenkomst te annuleren dan wel in overleg met de klant aan te passen indien van leverancier naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijvoorbeeld als gevolg van uitzonderlijk hoge graaf- en installatiekosten) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.

### **48 Artikel 48: Prijs en betaling**

- 48.1 Ten aanzien van de berekening van de aansluitkosten gaat leverancier er van uit dat de graaf- en installatiewerkzaamheden (voor zover van toepassing): i) geen ondergrondse obstakels c.q. problemen (zoals maar niet beperkt tot vervuilde grond) of vervuilde gebouwen (zoals maar niet beperkt tot asbest) omvatten; ii) geen kraan- en/of afseilwerkzaamheden omvatten; iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door leverancier aangestelde aannemer en conform de door leverancier gestelde specificaties; en iv) plaats kunnen vinden op Werkdagen. Kosten die verband houden met afwijkingen van hetgeen hierboven is bepaald, worden op basis van nacalculatie door leverancier separaat in rekening gebracht en dienen door de klant te worden voldaan.
- 48.2 Additionele eenmalige en/of terugkerende kosten voor patches en/of interconnectie op niet door leverancier beheerde locaties kunnen op basis van nacalculatie door leverancier separaat in rekening worden gebracht en dienen door de klant te worden voldaan.

### **49 Artikel 49: Dienstverlening en beschikbaarheid**

- 49.1 Leverancier kan, indien gewenst en tegen betaling, goederen leveren ten behoeve van het gebruik van de

- dienst. De klant is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze goederen en de configuratie ervan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 49.2 De klant mag de dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik. Het is de klant niet toegestaan de dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte (onder) te verhuren, te verkopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij leverancier daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 49.3 Leverancier is verplicht om medewerking te verlenen aan de aan haar gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoon en/of dataverkeer van de klant. Leverancier heeft hierover geen informatieplicht richting de klant.
- 49.4 Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van leverancier. Leverancier kan niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Leverancier zal zich inspannen om de klant hierover tijdig te informeren.
- 49.5 De beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.

### **50 Artikel 50: Onderhoud en storingen**

- 50.1 Leverancier heeft het recht om de diensten en de aan de klant beschikbaar gestelde netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier streeft ernaar een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en spant zich in om de klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
- 50.2 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 50.3 Leverancier is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.
- 50.4 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door leverancier worden onderzocht. Leverancier zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Voor de wijze van melden en afhandeling, alsmede de responsetijden wordt verwezen naar de eventueel toepasselijke Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.



## **51 Artikel 51: Verbruik en kosten**

51.1 De klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de dienst. Leverancier is gerechtigd om excessief gebruik van de dienst in rekening te brengen bij de klant.

## **Hoofdstuk 8. Venéco Mobile**

***De in dit hoofdstuk ‘Venéco Mobile’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op diensten welke door leverancier worden geleverd aan de klant door middel van het ter beschikking stellen van SIM-kaarten, eventueel in combinatie met apparatuur.***

## **52 Artikel 52: Totstandkoming van de overeenkomst**

52.1 De klant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de overeenkomst en/of benodigd voor de oplevering van de dienst en de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan leverancier:

- a. bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;
- b. bij ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan twee maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersonen.

52.2 Onverminderd diens verplichtingen op grond van de overeenkomst is de klant zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) opzeggen of wijzigen van zijn bestaande overeenkomst(en) met andere leveranciers van (telecommunicatie)diensten (“bestaande leveranciers”) waarbij vergelijkbare diensten worden geleverd (zoals internetdiensten) of waarbij de diensten van de bestaande leveranciers afhankelijk zijn van de diensten (zoals PIN of alarmdiensten). Leverancier is niet verantwoordelijk voor de betaling van eventuele beëindigingsvergoedingen die de klant dient te betalen aan de bestaande leveranciers of voor het betalen van wijzigingskosten in verband met het kunnen blijven afnemen van de diensten van die bestaande leverancier.

## **53 Artikel 53: Algemene duur**

53.1 De (initiële) looptijd van de overeenkomst wordt gerekend vanaf de datum waarop de eerste SIM-kaart is geactiveerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst. Dit geldt niet voor SIM-kaarten van naar leverancier overgedragen (geporteerde) nummers. Daarvoor geldt dat de looptijd van de overeenkomst per SIM-kaart afzonderlijk wordt gerekend vanaf de datum van overdracht van het nummer aan leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst. Facturering van een dienst vindt plaats vanaf de activatiedatum van de SIM-kaart.

53.2 Indien de overeenkomst door de klant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de initiële looptijd (gedeeltelijk) wordt opgezegd/beëindigd, dan is – onverminderd de overige rechten van leverancier – direct na de voortijdige opzegging/beëindiging een afkoopsom verschuldigd door de klant. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande

gefactureerde bedragen voor de dienst uit: (i) 100% van het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de dienst, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd, en – indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de diensten, voor de volledige initiële looptijd van de overeenkomst. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de diensten wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat met de dienst is gegenereerd te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd en – indien van toepassing – (iii) het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de koop van het mobiele toestel, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd. Indien de klant de overeenkomst vóór oplevering van de dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst – zonder kortingen – aan leverancier verschuldigd.

## **54 Artikel 54: Mobiele diensten**

54.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst, bestaat de dienst uit het ter beschikking stellen door leverancier van een SIM-kaart, waarmee, al dan niet in combinatie met de apparatuur, de mogelijkheid wordt geboden om spraak en/of gegevens te versturen en te ontvangen over het netwerk.

## **55 Artikel 55: dienstenniveau en het gebruik van de dienst**

55.1 De klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de diensten meebrengen.

55.2 De dienst is bedoeld voor individueel gebruik door de klant. Tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst is het niet toegestaan de dienst te wederverkopen of anderszins voor commerciële doeleinden aan te wenden, zoals het (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers.

55.3 Het door de klant aangeboden telecommunicatieverkeer dient zijn oorsprong te hebben op het netwerk van leverancier, tenzij er sprake is van roaming of indien anders is overeengekomen. Het is de klant derhalve niet toegestaan om gebruik te maken van de dienst indien het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft buiten het netwerk van leverancier, bijvoorbeeld het bedrijfsnetwerk van de klant. Het is de klant niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van leverancier om het mobiele telefoonverkeer dat door de diensten wordt mogelijk gemaakt als vast telefoonverkeer om te (laten) zetten voordat het door leverancier naar de eindbestemming wordt gerouteerd. Het is de klant bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruik te maken van SIM- of GSM-boxen of soortgelijke apparatuur.

55.4 Het is klant niet toegestaan om bij data only SIM-kaarten een dedicated voice-verbinding op te zetten.

55.5 De klant is verplicht om een 06-nummer alleen te gebruiken in apparaten waarmee een spraakverbinding tot stand kan worden gebracht.

55.6 Voor bepaalde diensten kan leverancier toegangscode verstrekken (zoals de beheerportal). Klant is

- verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze toegangscode door derden en stelt leverancier onmiddellijk op de hoogte bij onbevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik is leverancier gerechtigd de toegangscode direct te blokkeren.
- 55.7 De diensten werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop leverancier geen enkele invloed heeft. Mede hierdoor kan leverancier de kwaliteit van de verbinding niet garanderen. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk weinig of helemaal geen bereik is. Leverancier is in dit opzicht niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit. Leverancier is een compensatie (als bedoeld in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet) verschuldigd als de levering van de dienst als gevolg van een storing in het netwerk voor een aaneengesloten periode meer dan 12 uur volledig is onderbroken.
- 55.8 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waarvandaan mobiel bellen en gebeld worden in het buitenland mogelijk is. Klant kan gebruikmaken van deze roaming netwerken, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. Leverancier staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk.
- 55.9 Leverancier behoudt zich het recht voor om netwerkstandaarden, netwerkspecificaties, netwerken in het algemeen, technologieën en technieken te wijzigen, uit te breiden, op te schorten of te beëindigen indien leverancier dit in verband met bedrijfseconomische, technische en/of commerciële redenen nodig acht, dit uitsluitend ter beoordeling van leverancier, of indien leverancier niet (meer) kan beschikken over specifieke goederen en/of diensten die door derden worden geleverd.
- 55.10 Tenzij schriftelijk in de overeenkomst overeengekomen, is het de klant niet toegestaan om de diensten in te zetten voor machine-to-machine (M2M) toepassingen.
- 55.11 Klant mag diensten niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan leverancier en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.
- 55.12 Indien leverancier gegronde aanwijzingen heeft dat de klant de bepalingen in dit artikel niet naleeft en/of bij misbruik en/of niet redelijk gebruik is, is leverancier, afhankelijk van de ernst van de tekortkoming, gerechtigd de overeenkomst en/of diensten en/of aansluitingen per direct geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd het recht van leverancier de volledige gebruikskosten conform artikel 60.1 van deze algemene voorwaarden te vorderen. Leverancier zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade klant als gevolg hiervan lijdt.
- 56 Artikel 56: SIM-kaarten en apparatuur**
- 56.1 Een door leverancier aan de klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van leverancier. Na het eerste verzoek van leverancier hiertoe dient de klant de SIM-kaart aan leverancier te retourneren na het einde van de overeenkomst. De klant dient eventueel zelf geschikte (vervangende) apparatuur aan te schaffen om gebruik te kunnen maken van de diensten.
- 56.2 Leverancier heeft het recht om de SIM-kaarten te vervangen. Leverancier mag kosten in rekening brengen voor de vervanging van een gestolen of defecte SIM-kaart. Deze kosten staan vermeld in de tarievenlijst behorende bij het afgenomen mobiele prijsplan.
- 56.3 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. De klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de pin- en PUK-codes te beschermen tegen verlies, diefstal en/of beschadiging en is verantwoordelijk voor onbevoegd gebruik.
- 56.4 Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de klant de betreffende aansluiting onverwijld buiten gebruik te (laten) stellen. De klant blijft aansprakelijk voor de gebruikskosten tot aan het moment waarop blokkering van de aansluiting plaatsvindt.
- 56.5 De klant mag de SIM-kaart uitsluitend gebruiken in combinatie met CE-gecertificeerde apparatuur. Als uit onderzoek door leverancier blijkt dat klachten van de klant met betrekking tot de werking van diensten niet te wijten zijn aan het netwerk, kan de klant verplicht worden de apparatuur ter controle aan leverancier aan te bieden. Indien leverancier vaststelt dat de apparatuur van de klant de goede werking van het netwerk verstoort, is leverancier gerechtigd de betreffende SIM-kaart van die apparatuur onmiddellijk buiten werking te stellen.
- 57 Artikel 57: Telefoonnummers en nummerportering**
- 57.1 Ten behoeve van de dienst kan door leverancier aan de klant een of meerdere telefoonnummer(s) ter beschikking worden gesteld. De klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens toepasselijke wettelijke voorschriften. Indien noodzakelijk vanwege het continueren van de dienst of de netwerkinfrastructuur van leverancier of vanwege gewijzigde wet- of regelgeving of indien een bevoegde autoriteit dit beveelt, is leverancier gerechtigd nummers als bedoeld in dit artikel te wijzigen dan wel in te trekken.
- 57.2 Indien de klant een nummer wenst te porteren naar een andere aanbieder dan dient de klant het verzoek te richten aan deze aanbieder. Indien de klant voor het einde van de initiële looptijd het nummer porteerde naar een andere aanbieder, dan geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de voortijdige beëindigingsregeling van artikel 53.2 van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 57.3 Nummerportering en nummerbehoud zijn niet mogelijk bij data only SIM-kaarten. In dat geval komt bij beëindiging van de overeenkomst het mobiele nummer te vervallen.
- 57.4 Nummerbehoud is een afzonderlijk overeen te komen dienst waarop voorwaarden van toepassing zijn. De klant accepteert dat leverancier geen aansprakelijkheid of aansprakelijkheid aanvaardt voor het welslagen van aangevraagd nummerbehoud.
- 57.5 Een maand na beëindiging van de overeenkomst komt het nummer te vervallen, tenzij de klant tijdig nummerbehoud heeft aangevraagd

**58 Artikel 58: Content en contentdiensten**

- 58.1 Op content(diensten) en andere uit hoofde van de overeenkomst door leverancier ter beschikking gestelde diensten en/of producten rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan leverancier, aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of andere derden. Leverancier verleent de klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze producten en/of content(diensten) te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst en in overeenstemming met het beoogde gebruik, zoals onder meer genoemd in artikel 55 van de algemene voorwaarden. Het is de klant niet toegestaan content te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken.
- 58.2 De toegang tot, het gebruik en/of de afname van contentdiensten door de klant leidt er niet toe dat enig op content rustend recht van intellectuele eigendom aan de klant wordt overgedragen.
- 58.3 De klant vrijwaart leverancier en stelt leverancier schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van leverancier of derden, ontstaan door het in strijd met deze algemene voorwaarden en de overeenkomst gebruiken van content.
- 58.4 De klant dient te beschikken over deugdelijk functionerende, voor de content(diensten) vereiste apparatuur en softwareapplicaties. Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet (goed) functioneren van contentdiensten als gevolg van gebreken in de apparatuur en/of door klant gebruikte software.
- 58.5 Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en werking van contentdiensten die de klant van derden afneemt.
- 58.6 De klant zal zich houden aan eventuele voorwaarden die gelden voor contentdiensten.
- 58.7 Leverancier behoudt zich het recht voor om contentdiensten (zoals de beheerportal) zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten. Leverancier streeft ernaar om een gelijkwaardige dienst hiervoor in de plaats te stellen.

**59 Artikel 59: Onderhoud en storingen**

- 59.1 Leverancier kan voor onderhoud aan het netwerk of indien incidenten daartoe noodzaken het netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Leverancier zal deze buitengebruikstelling voor zover mogelijk tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.
- 59.2 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door leverancier worden onderzocht. Leverancier zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Op storingen is de wettelijke compensatie van kracht.
- 59.3 De technische eigenschappen van diensten en/of het netwerk kunnen door leverancier gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal leverancier een dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

**60 Artikel 60: Gebruikskosten en betalingen**

- 60.1 Tenzij schriftelijk anders in de overeenkomst overeengekomen, is de klant voor het gebruik van de levering van de diensten verschuldigd:
- Een vergoeding per ontvangen of verzonden oproep en/of data en/of een gebruik- en/of een bestemmingsafhankelijk tarief (hieronder worden ook roamingtarieven verstaan);
  - Een vergoeding voor overig dienstspecifiek verbruik op basis van een verbruikerstarief;
  - Een maandelijks met de klant overeengekomen vast tarief;
  - Een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst;
  - Optioneel: een maandelijks met de klant overeengekomen, vast tarief voor de koop van een mobiel toestel, totdat de koopprijs is voldaan.
- 60.2 Klant stemt ermee in dat de in de overeenkomst genoemde tarieven beschouwd worden als een alternatief tarief, zoals bedoeld in de EU roaming regulering.
- 60.3 Indien een bundel is overeengekomen dan geldt dat de bundel persoonsgebonden is en gebonden aan de dienst. Ongebruikt tegoed kan niet worden meegenomen naar de volgende maand. De klant kan zijn bundel niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde. De bundel blijft in eigendom van leverancier totdat de verschuldigde vergoedingen door de klant zijn betaald. De bundel komt automatisch te vervallen indien de overeenkomst wordt beëindigd zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie.
- 60.4 In gevallen anders dan na beëindiging van de overeenkomst behoudt leverancier zich het recht voor om de kosten van een afsluiting en/of heraansluiting van (delen van) de dienst(en) aan de klant in rekening te brengen.
- 60.5 Leverancier is gerechtigd om ieder jaar in januari de op de overeenkomst van toepassing zijnde tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het consumentenprijsindexcijfer van het CBS van de maand juni van het voorgaande jaar, tenzij dit minder is dan het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 3.7 van deze algemene voorwaarden. In dat geval geldt het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 3.7. Leverancier streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de klant.

**61 Artikel 61: Redelijk gebruik**

- 61.1 De abonnementen zijn bedoeld voor consumenten / gebruikers met een woon- of verblijfplaats in Nederland, of een stabiele link met Nederland, wat zich uit in een frequente en substantiële aanwezigheid.
- 61.2 Leverancier behoudt zich het recht om maatregelen te nemen om overbelasting van haar netwerk te voorkomen.
- 61.3 Leverancier verstaat in ieder geval, doch niet uitsluitend, onder 'Oneigenlijk gebruik' dan wel 'misbruik':
- Gebruik dat voortkomt uit de omstandigheid dat klant geen woon- of verblijfplaats in Nederland heeft en/of geen stabiele link heeft met Nederland. Dit kan zich bijvoorbeeld uiten in het feit dat over een periode van

minimaal 4 maanden de aanwezigheid en/of het gebruik van (data) diensten in het buitenland groter is dan in Nederland, de SIM-kaart langere periodes inactief is en/of enkel wordt gebruikt om te roamen of enkel wordt gebruikt voor telefoongesprekken in of vanuit de EU of USA;

- b. Gebruik dat voortkomt uit (georganiseerde) wederverkoop van de Abonnementen aan personen zonder woon- of verblijfplaats in Nederland en/of zonder stabiele link met Nederland;

Indien leverancier vaststelt dat sprake is van oneigenlijk gebruik dan wel misbruik, behoudt zij zich het recht voor het maximale gereguleerde tarief wholesale voor het roamingverkeer in rekening te brengen en/of het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening te brengen, de schade te verhalen en/of de dienstverlening (wholesale tijdelijk of permanent) te beëindigen.

- 61.4 Indien onbeperkt bellen in de EU (of EU/USA) of de bundel 'Onbeperkt bellen naar de EU' onderdeel uitmaakt van het Abonnement, geldt op basis van een redelijk gebruik dat ernaar maximaal 300 verschillende internationale vaste en mobiele nummers per maand kan worden gebeld per abonnement (met uitzondering van servicenummers).

- 61.5 Leverancier behoudt zich het recht voor om bij handelen in strijd met redelijk gebruik met onbeperkt bellen in de EU (of EU/USA) of met de bundel 'Onbeperkt bellen naar de EU' het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening te brengen of het gebruik in de EU (of EU/USA) uit te zetten. Leverancier behoudt zich daarnaast het recht voor om bij onredelijk gebruik hierover contact op te nemen met klant.

- 61.6 In het geval van (een vermoeden van) omzeiling van de bepalingen met betrekking tot redelijk gebruik dan wel gebruik op een manier waarvoor de abonnementen niet bedoeld zijn, oneigenlijk gebruik, heeft leverancier het recht om de verbinding tijdelijk op te schorten of om de snelheid of kwaliteit van de verbinding tijdelijk te beperken. Leverancier informeert klant van tevoren. Leverancier heeft het recht om het abonnement te wijzigen naar de hoogst mogelijke internetabonnement met een nationaal limiet of om de overeenkomst te beëindigen. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit en klant blijft kosten verschuldigd voor de wel gemaakte kosten.

## **62 Artikel 62: (Wijzigingen) en algemene beëindigingsbepalingen**

- 62.1 In verband met het bepaalde in artikel 55.8 van deze algemene voorwaarden is leverancier gerechtigd de overeenkomst (gedeeltelijk) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste één maand. In dat geval biedt leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de klant de vervangende dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de overeenkomst beëindigd per de (aangekondigde) datum dat leverancier de dienstverlening staakt.

## **Hoofdstuk 9. Telecom**

*De in dit hoofdstuk 'Telecom' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten levert betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL, mobiel en VOIP.*

### **63 Artikel 63: Uitvoering**

- 63.1 De klant kan, indien gewenst in overleg en tegen betaling, goederen leveren ten behoeve van het gebruik van de dienst. De klant is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze goederen en de configuratie daarvan.
- 63.2 Het is de klant niet toegestaan de dienst, zoals bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming van leverancier.

### **64 Artikel 64: Dienstverlening en beschikbaarheid**

- 64.1 Leverancier biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 64.2 Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 64.3 Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van de klant. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Leverancier zal zich inspannen om de klant hierover tijdig te informeren.
- 64.4 De beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.

### **65 Artikel 65: Onderhoud**

- 65.1 Leverancier heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier streeft ernaar een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en spant zich in om de klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
- 65.2 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 65.3 Leverancier is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

### **66 Artikel 66: Verbruik en kosten**

- 66.1 De klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de dienst. Indien overeengekomen, is leverancier gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij de klant

- 66.2 Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die de klant per maand in het kader van de dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is leverancier gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.
- 66.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan de klant
- 66.4 Indien door leverancier geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat de klant per maand in het kader van de dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt de klant die hoeveelheid meerdere malen, dan zal leverancier contact opnemen met de klant om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.
- 68.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 68.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 68.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leveranciers mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 68.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

#### **67 Artikel 67: Nummerbeheer**

- 67.1 Klant heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 67.2 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt de klant, voor zover mogelijk, de instructies van leverancier op. Leverancier is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij de klant. Leverancier is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 67.3 De klant verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. De klant vrijwaart leverancier van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 67.4 Indien leverancier dit in het geval van een goede functionering van de dienst of het voldoen aan wet- en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van de klant te wijzigen. Leverancier zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de klant. Leverancier is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 67.5 Bij beëindiging van de overeenkomst komt het telefoonnummer van de klant te vervallen, tenzij de klant gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

#### **Hoofdstuk 10. Advisering en consultancy**

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

#### **68 Artikel 68. Uitvoering advies en consultancy**

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

#### **69 Artikel 69. Rapportage**

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

#### **70 Artikel 70. Vergoeding**

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

#### **Hoofdstuk 11. Opleiding en trainingen**

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

#### **71 Artikel 71. Aanmelding en annulering**

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

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

## **72 Artikel 72. Uitvoering opleiding**

- 72.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 72.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 72.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 72.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 72.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 72.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## **73 Artikel 73. Prijs en betaling**

- 73.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige

- betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
- 73.2 Indien leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 73.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

## **Hoofdstuk 12. Koop van apparatuur**

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

### **74 Artikel 74. Koop en verkoop**

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

### **75 Artikel 75. Aflevering**

- 75.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 75.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 75.3 Indien klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor

zover het leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud-voor-nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.

- 75.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 75.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

## **76 Artikel 76. Proefopstelling**

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

## **77 Artikel 77. Omgevingseisen**

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

## **78 Artikel 78. Garantie**

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

of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 78.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 78.1 is uitgesloten.
- 78.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 78.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 78.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## **Hoofdstuk 13. Huur van apparatuur**

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

### **79 Artikel 79. Huur en verhuur**

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

### **80 Artikel 80. Voorinspectie**

- 80.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancierende apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.
- 80.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 80.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 80.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### **81 Artikel 81. Gebruik van de apparatuur**

- 81.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of

ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

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

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

81.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

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

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

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

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

## **82 Artikel 82. Onderhoud van gehuurde apparatuur**

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

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

82.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

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

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

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

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

## **83 Artikel 83. Eindinspectie en teruggave**

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

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

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

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



## **Hoofdstuk 14. Onderhoud van apparatuur**

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

### **84 Artikel 84. Onderhoudsdiensten**

- 84.1 Leverancier verricht het onderhoud met betrekking tot de in overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 84.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 84.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant schriftelijk bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 84.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
- 84.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 84.6 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 84.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 84.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 84.9 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

- 84.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 84.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

### **85 Artikel 85. Onderhoudsvergoeding**

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

### **86 Artikel 86. Uitsluitingen**

- 86.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 86.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet: het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier; het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 86.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 86.1 en/of 86.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 86.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

## **Hoofdstuk 15. Diensten inzake informatiebeveiliging**

***De in dit hoofdstuk 'Diensten inzake informatiebeveiliging' opgenomen bepalingen zijn, naast hoofdstuk 1 (Algemene bepalingen) en hoofdstuk 10 (Adviesing en consultancy) van deze algemene voorwaarden van toepassing indien***

**leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging verleent. Tot de diensten die leverancier verricht op het gebied van informatiebeveiliging behoren onder meer het uitvoeren van kwetsbaarheid-analyses, back-up diensten en consultancy en audit-diensten.**

## **87 Artikel 87. Algemeen**

- 87.1 Leverancier verricht slechts die diensten op het gebied van informatiebeveiliging welke uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Leverancier is nimmer verplicht andere dan de uitdrukkelijk overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging te verlenen, ook niet indien het beheer van verwerkingssystemen, hardware, software of netwerken door klant aan leverancier is uitbesteed. Klant draagt het risico van de specifieke selectie van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging.
- 87.2 Diensten op het gebied van informatiebeveiliging worden door leverancier in alle gevallen uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 87.3 Klant aanvaardt volledig het risico dat de beveiliging van de door hem gebruikte verwerkingssystemen, de daarin verwerkte of opgeslagen data, databestanden en programmatuur en de daarmee ondersteunde werkprocessen niet onder alle omstandigheden effectief is, ook niet indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard of strekking dan ook, aan klant levert of heeft geleverd. Klant aanvaardt het risico dat de uitvoering van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging nimmer een op alle beveiligingsrisico's afgestemd beveiligingsniveau waarborgen en de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht ('resilience') van gegevens, verwerkingssystemen en diensten garanderen.
- 87.4 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging waarborgt dat ongeautoriseerde derden, zoals cybercriminelen, zich geen toegang kunnen verschaffen tot de verwerkingssystemen van de klant en de daarin verwerkte of opgeslagen gegevens, gegevensbestanden en programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat gegevens, gegevensbestanden of programmatuur niet, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, vernietigd of gewijzigd worden of kunnen worden, aan derden verstrekt worden of kunnen worden of dat ongeautoriseerde derden daar toegang toe hebben of kunnen krijgen.
- 87.5 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging erin resulteert dat ongeautoriseerde derden de toegang tot of het gebruik van een verwerkingssysteem van klant niet kunnen belemmeren, bijvoorbeeld in de vorm van een Ddos-aanval.
- 87.6 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, waarborgt leverancier met de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging niet dat klant voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en

dataprotectie of aan (nationale of internationale) beveiligingsstandaarden.

- 87.7 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is klant zelf verantwoordelijk voor het selecteren, aanschaffen, implementeren en gebruik van de op beveiligingsrisico afgestemde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in zijn organisatie of de organisatie van derden waar klant gebruik van maakt, ook indien leverancier bijstand daaromtrent verleent.
- 87.8 Onder meer vanwege de zich permanent ontwikkelende cyberdreigingen, toekomstige vormen van malware, toekomstige kwetsbaarheden in (nieuwe versies van) bestaande ICT-systemen, toekomstige ontwikkelingen in de techniek, kwetsbaarheden in software die nog onbekend zijn bij de softwareproducent alsmede vanwege de omstandigheid dat softwareproducenten bekende kwetsbaarheden niet zelden met vertraging oplossen, aanvaardt klant dat hijzelf verantwoordelijk is om de door hem gehanteerde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen op gezette tijdstippen te (doen) testen, te (doen) beoordelen en te (doen) evalueren, onder meer op doeltreffendheid, ook indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard en strekking dan ook, aan klant levert of heeft geleverd. Leverancier draagt daarvoor nimmer enige verantwoordelijkheid, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 87.9 Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist installeren en gebruiken zogeheten beveiligingspatches.

## **88 Artikel 88. Risico's van dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging**

- 88.1 Hoewel leverancier er zich redelijkerwijs voor zal inspannen bij de uitvoering van diensten op het gebied van informatiebeveiliging de bedrijfsprocessen van klant zo weinig mogelijk te verstoren, staat leverancier
- 88.2 er niet voor in dat dit in alle gevallen gewaarborgd is. Klant onderkent en aanvaardt dat aan het uitvoeren van diensten op het gebied van informatiebeveiliging door leverancier risico's zitten. Tot die risico's behoren, maar niet daartoe beperkt:
- (i) het risico dat verwerkingssystemen vastlopen of (tijdelijk) onbeschikbaar zijn;
  - (ii) het risico dat gegevens of gegevensbestanden verloren gaan of gewijzigd worden;
  - (iii) het risico dat de snelheid van werking ('performance') van een verwerkingssysteem wordt aangetast;
  - (iv) het risico dat van onvoorzien grote hoeveelheden schijfruimte gebruik wordt gemaakt;
  - (v) het risico dat e-mails, alarmfuncties of andere functionaliteiten geactiveerd worden.

## **89 Artikel 89. Kwetsbaarheidsanalyse**

- 89.1 Indien de tussen partijen overeengekomen dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging het uitvoeren van een kwetsbaarheidsanalyse, onder welke benaming dan ook, tot voorwerp heeft, is, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, het navolgende in dit artikel 89 van toepassing.
- 89.2 Gegeven de veelheid van bestaande en potentiële kwetsbaarheden, aanvaardt klant dat een

- kwetsbaarheidsanalyse in alle gevallen steeds een beperkt bereik heeft en nimmer alle kwetsbaarheden op het gebied van informatiebeveiliging, de daaraan voor klant en derden verbonden risico's en de potentiële beveiligingsmaatregelen tot voorwerp heeft of kan hebben. In de overeenkomst tussen partijen kunnen afspraken omtrent het bereik van de kwetsbaarheidsanalyse en de wijze van uitvoering van de analyse zijn gemaakt, bij gebreke waarvan het leverancier vrijstaat naar eigen professionele inzicht keuzes omtrent het bereik en de wijze van uitvoering te maken. Klant aanvaardt de daarbij de door leverancier gemaakte keuzes.
- 89.3 Een kwetsbaarheidsanalyse is beperkt tot technische beveiligingsrisico's, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat de analyse tevens organisatorische, personele of andersoortige beveiligingsrisico's omvat.
- 89.4 Een kwetsbaarheidsanalyse is steeds beperkt tot de technische beveiligingsaspecten van de in de overeenkomst uitdrukkelijk genoemde verwerkingssystemen van klant, daaronder begrepen eventuele links met andere verwerkingssystemen, hardware, software, netwerken, datastructuren en protocollen. Indien beschikbaar zal klant aan leverancier desgevraagd een kopie van een inventaris van alle voor de kwetsbaarheidsanalyse relevante verwerkingssystemen, software, hardware e.d. (bijv. in de vorm van een CMDB) verstrekken, waarbij klant in voorkomend geval instaat voor de juistheid en volledigheid ervan. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen betreft een kwetsbaarheidsanalyse niet de verwerkingssystemen en de daarin opgeslagen data, databestanden en programmatuur, welke binnen de organisatie van klant of door medewerkers van klant gebruikt worden doch buiten de door klant goedgekeurde vormen van beheer vallen (zoals zogeheten 'Shadow IT', 'Bring Your Own Device' e.d.).
- 89.5 Alvorens leverancier aanvangt met de uitvoering van de diensten op het gebied van informatiebeveiliging zal klant leverancier desgevraagd gedetailleerd informeren over het bestaan, de opzet en de werking van zijn kritieke bedrijfsprocessen.
- 89.6 Indien een kwetsbaarheidsanalyse tevens een analyse van producten, diensten, software en data van derden omvat, zal klant ten genoegen van leverancier tijdig waarborgen dat die derden (waaronder bijvoorbeeld softwarediensten, Cloud-providers of internet service providers) hun toestemming daarvoor geven. Leverancier kan van klant overlegging van schriftelijk bewijs van die toestemming verlangen. Leverancier is gerechtigd zijn diensten op te schorten indien en zolang bedoelde toestemming niet is verkregen of ingeval klant het gevraagde bewijs niet overlegt. Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met het ontbreken van toestemming.
- 89.7 Alvorens leverancier een kwetsbaarheidsanalyse uitvoert, draagt klant er zelf en uit eigener beweging er zorg voor dat van de data, databestanden en programmatuur uit de te onderzoeken verwerkingssystemen een volledige en bruikbare reservekopie (back-up) is gemaakt.
- 89.8 Indien de uitvoering van een kwetsbaarheidsanalyse zulks vergt zal klant zorgdragen voor voldoende bandbreedte op communicatielijnen.
- 89.9 Indien uit een kwetsbaarheidsanalyse blijkt dat het nuttig, nodig of wenselijk is dat klant bepaalde beveiligingsmaatregelen treft, is leverancier slechts gehouden die maatregelen te implementeren indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien een afspraak van die strekking ontbreekt, zullen partijen op eerste verzoek van de meest gerede partij in goed overleg treden.
- 89.10 Klant zal de resultaten van de kwetsbaarheidsanalyse alleen intern, binnen zijn eigen organisatie gebruiken en nimmer, voor welk doel dan ook, aan derden verstrekken.

## **90 Artikel 90. Back-up diensten**

- 90.1 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen verricht leverancier ten behoeve van klant back up-diensten. Indien en voor zover tussen partijen geen schriftelijke afspraken omtrent back-ups zijn gemaakt is klant daarvoor zelf geheel verantwoordelijk.
- 90.2 Leverancier is steeds gerechtigd de functionaliteit van de door hem bij de uitvoering van de overeengekomen back-updiensten te wijzigen.
- 90.3 Uitsluitend klant is verantwoordelijk voor het instellen van een automatisch back-upschema.
- 90.4 In de overeenkomst tussen partijen kan zijn vastgelegd welke categorieën data, databestanden (waaronder e-mailbestanden) en programmatuur voorwerp zijn van de back-up diensten van leverancier, bij gebreke waarvan uitsluitend klant verantwoordelijk is voor de keuze daaromtrent.
- 90.5 In de overeenkomst tussen partijen kan zijn vastgelegd of back-upbestanden wel of niet incrementeel worden vervaardigd, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is back-ups incrementeel te vervaardigen. Klant aanvaardt alle daaraan verbonden risico's.
- 90.6 Klant aanvaardt dat back-upbestanden nimmer een volledige weergave van alle (historische) data, databestanden en programmatuur van klant bevatten.
- 90.7 Indien klant met het oog op het (doen) vervaardigen van back-ups gebruik maakt van specifieke programmatuur of een portaal, al dan niet door leverancier ter beschikking gesteld, zal hij die programmatuur en portalen, alsmede de daarmee verband houdende identificatiecodes, steeds oordeelkundig en met grote zorgvuldigheid gebruiken.
- 90.8 In de overeenkomst tussen partijen kan worden vastgelegd welke retentieperiode voor de back-upbestanden gelden, bij gebreke waarvan deze door de leverancier wordt bepaald en klant de desbetreffende keuzes van leverancier accepteert. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier in ieder geval gerechtigd om, zonder voorafgaande kennisgeving, de in het kader van een back-up bewaarde data, databestanden en programmatuur drie maanden na het vervaardigen van de back-up te wissen en te vernietigen.