

Leveringsvoorwaarden

Nuver Beheer BV

Dortherweg 31
7214 PS Epse
T. 0575.494.545
F. 0575.491.222
M. 0654.268.767
E - info@webwisdom.nl
W - www.webwisdom.nl

1 juli 2005

Inhoudsopgave

ALGEMENE BEPALINGEN	1
1. Aanbieding en overeenkomst.....	1
2. Prijs en betaling.....	1
3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding	2
4. Voorbehoud van eigendom en rechten	2
5. Risico	2
6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom	2
7. Medewerking door Opdrachtgever	3
8. Leveringstermijnen.....	4
9. Inschakeling van derden en overdracht	4
10. Beëindiging	4
11. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring	5
12. Overmacht	6
13. Toepasselijk recht en geschillen	6
ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR.....	6
14. Ontwikkeling van programmatuur.....	6
15. Levering en installatie	7
GEBUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR	8
16. Gebruiksrecht.....	8
17. Garantie	8
18. Onderhoud	9
19. Programmatuur van derden	10
DIENSTVERLENING.....	10
20. Uitvoering	10
21. Wijziging en meerwerk	11
22. Opleidingen, cursussen en trainingen	11
INTERNETDIENSTEN.....	11
23. Algemeen.....	11
24. Verplichtingen van Opdrachtgever en gebruik	12
25. Domeinnamen.....	12
26. Helpdesk en ondersteuning	13
27. Hosting (shared).....	13
28. Hosting (dedicated).....	13
COMPUTERSERVICE	13
29. Duur	13
30. Uitvoering van de werkzaamheden	14
31. Telecommunicatie.....	14
32. Beveiliging en privacy	15
33. Garantie	15
VERKOOP VAN APPARATUUR	15
34. Aflevering	15

35. Installatie	16
36. Retourzendingen	16
37. Aflevering, installatie en acceptatie	16
38. Garantie	16
39. Apparatuur van derden	17
ONDERHOUD VAN APPARATUUR	17
40. Duur van de onderhoudsverplichting.....	17
41. Onderhoud	17
42. Verplichtingen van Leverancier	18
43. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden	18
44. Uitsluitingen	19
45. Tarieven en betaling.....	19
46. Werkingssfeer	20

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbieding en overeenkomst

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder "Leverancier": Nuver Beheer BV. Deze hanteert ondermeer de handelsnamen WebWisdom en C.S.D. – Computer Solutions Dorth. Onder "Opdrachtgever" wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon waaraan Leverancier een aanbieding doet c.q. waarmee Leverancier een overeenkomst aangaat.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.3 Alle aanbiedingen vervallen na twee maanden en zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn in Euro en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.3 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van een door Opdrachtgever op basis van nacalculatie te betalen vergoeding, zullen de desbetreffende werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen, maandelijks achteraf in rekening worden gebracht met toepassing van de dan geldende tarieven van Leverancier. Leverancier is gerechtigd om aan Opdrachtgever een voorschot in rekening te brengen. Maakt Leverancier van die bevoegdheid gebruik, dan zal zij eerst na ontvangst van het voorschot met de werkzaamheden dienen aan te vangen. Het voorschot zal worden verrekend met de laatste factuur die betrekking heeft op de werkzaamheden waarvoor het voorschot in rekening is gebracht.

2.4 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

2.5 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.4, is

Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.6 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.

2.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede een jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

4.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6 waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Leverancier zijn voldaan.

4.2 Rechten worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen als hiervoor specifieke afspraken zijn gemaakt en onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5. Risico

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

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of

andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

6.4 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

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

7. Medewerking door Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

7.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

7.5 Werkzaamheden betreffende de realisatie van het project, inclusief het daarvoor noodzakelijke projectoverleg vinden plaats op locatie van Leverancier. In overleg kunnen de werkzaamheden plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. In dat geval zullen de eventuele kosten (reistijd en reis/verblijfskosten) tegen de geldende tarieven van de betrokken medewerkers worden doorberekend.

7.6 Ingeval medewerkers van Leverancier op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

8. Leveringstermijnen

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

9. Inschakeling van derden en overdracht

9.1 Het is Leverancier toegestaan bij de uitvoering van een overeenkomst derden in te schakelen. Desgevraagd zal Leverancier Opdrachtgever informeren over of, en zo ja, welke derden betrokken zijn bij de uitvoering van een overeenkomst.

9.2 Het is elk der partijen toegestaan om rechten en verplichtingen die voortvloeien uit een overeenkomst over te dragen aan een vennootschap waarmee de overdragende partij in een groep is verbonden. In andere gevallen is overdracht slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

10. Beëindiging

10.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

10.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.3 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van

betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

10.4 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

11.1 Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 11 blijkt.

11.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 25.000,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
- de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor haar bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

11.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.4 Buiten de in artikel 11.2 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 11.2 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.

12. Overmacht

12.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Leverancier.

12.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

13.2 Geschillen welke tussen Leverancier en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Arnhem.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

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

14. Ontwikkeling van programmatuur

14.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

14.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de desbetreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

14.3 Leverancier zal de programmatuur indien niet anders is overeengekomen, ontwikkelen op haar eigen apparatuur en daarbij eventueel gebruik maken van hiervoor noodzakelijke softwarelicenties van derden. De kosten voor het gebruik van deze ontwikkelomgeving bedragen, tenzij anders is overeengekomen, 1 % (een procent) van de Opdrachtsom, per maand gerekend vanaf het moment van aanvang van de werkzaamheden tot het moment van aflevering van de programmatuur.

14.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Opdrachtgever het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.

15. Levering en installatie

15.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties leveren indien van toepassing installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

15.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na levering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

15.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de levering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien Leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 15.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld.

In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

15.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

15.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur niet voldoet aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties en deze fout kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd, zal Opdrachtgever Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

15.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 17, indien toepasselijk, te herstellen.

15.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

15.8 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van levering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 17.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk - Gebruik en onderhoud van programmatuur - vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies.

16. Gebruiksrecht

16.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven.

Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te gebruiken.

16.2 De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt en indien er een limiet is gesteld aan het aantal of soort gebruikers of aansluitingen, allen voor het aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

16.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

16.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle eventueel in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren.

17. Garantie

17.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld.

Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

17.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

17.3 Na afloop van de in artikel 17.1 bedoelde garantieperiode is Leverancier niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

18. Onderhoud

18.1 Opdrachtgever kan bij Leverancier op de ontwikkelde programmatuur een onderhoudsovereenkomst afsluiten. Deze onderhoudsovereenkomst dient te worden aangegaan voordat de programmatuur wordt opgeleverd en start op de dag na afloop van de in artikel 17.1 bedoelde garantieperiode.

18.2 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in een gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

18.3 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

18.4 Leverancier kan haar gebruikelijke tarieven en haar kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

18.5 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeteringen (updates) in de door de Opdrachtgever gebruikte versie van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van de verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de desbetreffende oude versie. Voor het ter

beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies (upgrades) kan Leverancier van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling ervan een nieuwe vergoeding wordt betaald.

18.6 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, is Leverancier niet verplicht om op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

19. Programmatuur van derden

Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk - Dienstverlening - vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning en detachering. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals internetdiensten, computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

20. Uitvoering

20.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

20.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

20.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 21.

20.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

21. Wijziging en meerwerk

21.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

21.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 21.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

21.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

22. Opleidingen, cursussen en trainingen

22.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier steeds voor de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels.

22.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

INTERNETDIENSTEN

De in dit hoofdstuk - Internetdiensten - vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk - Dienstverlening -, van toepassing op alle door Leverancier verleende diensten op het terrein van Internet of andere op Internet technologie gebaseerde netwerken.

23. Algemeen

23.1 Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan Leverancier geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Opdrachtgever en een ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet, anders dan de Leverancier inbel-systemen. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de verbinding tussen de inbel-systemen van Leverancier en de computer van Opdrachtgever waarmee door middel van die verbinding toegang wordt verkregen.

23.2 Leverancier zal zich inspannen om haar inbel-systemen buiten de door Leverancier gepubliceerde onderhoudstijden beschikbaar te houden.

23.3 Leverancier zal zich inspannen om de gegevens die Opdrachtgever op de computersystemen van Leverancier opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens,

naast Opdrachtgever, uitsluitend de systeembeheerder(s) van Leverancier toegang heeft (hebben).

23.4 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de apparatuur en programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot het Internet, zoals een modem, ISDN-kaart of router en TCP/IP-programmatuur.

24. Verplichtingen van Opdrachtgever en gebruik

24.1 Opdrachtgever zal door het gebruik van de krachtens een overeenkomst door Leverancier te verlenen dienst geen rechten van derden schenden, zal zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en zal geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Opdrachtgever:

- de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
- niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
- zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
- zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
- geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;
- niet zodanig gebruik maken van de krachtens een overeenkomst door Leverancier te verlenen dienst dat daardoor de juiste werking van de computersystemen van Leverancier wordt verhinderd, dan wel dat daardoor andere gebruikers van de diensten van Leverancier in het gebruik daarvan worden gehinderd.

24.2 Onverminderd haar overige rechten, behoudt Leverancier zich het recht voor haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten, indien Opdrachtgever handelt in strijd met het in artikel 24.1 bepaalde. Leverancier zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Opdrachtgever in strijd met het in artikel 24.1 bepaalde.

24.3 Indien en zodra Leverancier er kennis van heeft of er besef van krijgt dat Opdrachtgever door middel van een krachtens een overeenkomst door Leverancier te verlenen dienst onwettig handelt of onwettige informatie verspreidt, kan Leverancier de desbetreffende informatie verwijderen en/of de toegang tot de desbetreffende dienst onmogelijk maken. Leverancier zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

25. Domeinnamen

25.1 Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, maar niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en Network Solutions, Inc. (InterNIC). De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam. Leverancier vervult ter zake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam ook wordt verleend.

25.2 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van (de onderneming van) Opdrachtgever. Onder omstandigheden kan het zo zijn dat (een medewerker van)

Leverancier wordt geregistreerd als technisch of administratief contactpersoon voor het domein. Leverancier heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het gebruik van het domein. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt ook indien de domeinnaam is verkregen zonder bemiddeling van Leverancier.

26. Helpdesk en ondersteuning

26.1 Indien dit is overeengekomen, zal Leverancier Opdrachtgever ondersteunen bij gebruik van de door Leverancier krachtens de desbetreffende overeenkomst te verlenen dienst. Daartoe kan Opdrachtgever schriftelijk, telefonisch of per e-mail een beroep doen op de helpdesk van Leverancier. De uren gedurende welke de helpdesk telefonisch bereikbaar is, worden door Leverancier gepubliceerd. Leverancier kan de openingsuren van de helpdesk wijzigen. Een dergelijke wijziging zal steeds tevoren worden gepubliceerd.

26.2 Leverancier zal zich inspannen om in het kader van de ondersteuning problemen op te lossen die Opdrachtgever heeft bij het gebruik van de door Leverancier krachtens de desbetreffende overeenkomst te verlenen dienst. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt onder ondersteuning in de zin van dit artikel 26 niet verstaan: ondersteuning op het bezoekadres of enige andere locatie van Opdrachtgever.

26.3 Leverancier kan aan Opdrachtgever haar dan geldende tarieven voor ondersteuning in rekening brengen.

27. Hosting (shared)

27.1 Indien dit is overeengekomen zal Leverancier computercapaciteit ter beschikking stellen aan Opdrachtgever om toepassing(en) via het Internet te kunnen benaderen onder hiervoor nader overeen te komen voorwaarden.

28. Hosting (dedicated)

28.1 Indien dit is overeengekomen zal Leverancier computerconfiguratie(s) van Opdrachtgever binnen de speciaal voor haar hiervoor ingerichte computerlocatie(s) plaatsen en beheren met als doel de toepassing(en) van Opdrachtgever via het Internet te kunnen benaderen, onder hiervoor nader overeen te komen voorwaarden.

COMPUTERSERVICE

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

29. Duur

29.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van een jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Opdrachtgever is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 30.5.

29.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Leverancier de overeenkomst

schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

30. Uitvoering van de werkzaamheden

30.1 Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

30.2 Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien dit door Leverancier wordt uitgevoerd of verzorgd.

30.3 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

30.4 Alle door Leverancier bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier kan de van Opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

30.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

30.6 Leverancier zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desgewenst zal Leverancier tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Opdrachtgever.

31. Telecommunicatie

31.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Leverancier is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

31.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Leverancier Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal

de toegangscode's vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

32. Beveiliging en privacy

32.1 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Opdrachtgever zal Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Leverancier zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorgdragen.

32.2 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

33. Garantie

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

VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk -Verkoop van apparatuur - vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

34. Aflevering

34.1 De door Leverancier aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

34.2 Leverancier zal Opdrachtgever tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

34.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

34.4 Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

34.5 Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Leverancier geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

35. Installatie

35.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.

35.2 In alle gevallen zal Opdrachtgever voor aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Leverancier zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.

35.3 Opdrachtgever zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Leverancier.

36. Retourzendingen

36.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

36.2 Inontvangstneming van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.

36.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 25,- (vijfentwintig Euro).

37. Aflevering, installatie en acceptatie

Leverancier zal de apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 34 dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Opdrachtgever.

De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

38. Garantie

38.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of

gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

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

39. Apparatuur van derden

Indien en voor zover Leverancier apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden.

Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk - Onderhoud van apparatuur - vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier en Opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

40. Duur van de onderhoudsverplichting

40.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van een jaar geldt.

40.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

40.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

41. Onderhoud

41.1 Onder onderhoud wordt verstaan:

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

- remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

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

41.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

41.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 41.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan een uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

42. Verplichtingen van Leverancier

42.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 43.2 door Opdrachtgever bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

42.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich meebrengen.

42.3 Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

42.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Leverancier.

43. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

43.1 Opdrachtgever kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

43.2 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

43.3 Op verzoek van Leverancier zal een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

43.4 Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.

43.5 Opdrachtgever is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

43.6 Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.

43.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

43.8 Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatie- voorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

44. Uitsluitingen

44.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen door Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

44.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier of diens hulppersonen;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

45. Tarieven en betaling

45.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Leverancier gebruikelijke basis onderhoudstarief.

45.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 40.1 uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

45.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.

45.4 Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Leverancier gedurende deze periode op verzoek van Opdrachtgever toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

46. Werkingssfeer

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