



## **ALGEMENE VOORWAARDEN KANTOORTECHNOLOGIE \***

Gedeponeerd bij de Griffie van de  
Arrondissementsrechtbank te Den Haag op  
18 augustus 2005 onder nummer 59/2005.

© ICT~OFFICE 2006 (alle rechten voorbehouden).  
[www.ictoffice.nl](http://www.ictoffice.nl)

® VIFKANTEC is een wettig gedeponeerd dienst-  
en warenmerk.

\* VIFKANTEC



**ICT~OFFICE**

## INHOUD

### A. Algemene Contractvoorwaarden

- Art. 1: Aanbieding en toepasselijkheid
- Art. 2: Prijs
- Art. 3: Leveringstermijnen
- Art. 4: Betaling
- Art. 5: Eigendom, eigendomsvoorbehoud en verlening en overdracht van rechten
- Art. 6: Risico
- Art. 7: Aansprakelijkheid van leverancier
- Art. 8: Intellectuele eigendom
- Art. 9: Overmacht
- Art. 10: Medewerking door afnemer
- Art. 11: Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding
- Art. 12: Beëindiging
- Art. 13: Toepasselijk recht
- Art. 14: Geschillen

### B. Dienstverlening

- Art. 15: Uitvoering
- Art. 16: Wijziging en meerwerk
- Art. 17: Opleidingen, cursussen en trainingen

### C. Ontwikkeling van Programmatuur

- Art. 18: Ontwikkeling van programmatuur
- Art. 19: Aflevering, installatie en acceptatie

### D. Gebruik en Onderhoud van Programmatuur

- Art. 20: Gebruiksrecht
- Art. 21: Aflevering, installatie en acceptatie
- Art. 22: Garantie
- Art. 23: Onderhoud
- Art. 24: Programmatuur van toeleverancier

### E. Verkoop van Apparaat en/of Andere Zaken

- Art. 25: Aflevering
- Art. 26: Proefopstelling
- Art. 27: Montage en installatie
- Art. 28: Retourzendingen
- Art. 29: Aflevering, montage, installatie en acceptatie
- Art. 30: Garantie
- Art. 31: Aansprakelijkheid
- Art. 32: Producten van toeleverancier

### F. Onderhoud van Producten

- Art. 33: Duur van onderhoudsverplichting
- Art. 34: Onderhoud
- Art. 35: Verplichtingen van leverancier
- Art. 36: Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden
- Art. 37: Uitsluitingen
- Art. 38: Onderhoudstarieven

## ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN

### 1. Aanbieding en toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan afnemer levert, ook indien deze goederen of diensten niet uitdrukkelijk in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn niet bindend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld en onverminderd de verplichting van afnemer om in te staan voor de juistheid en volledigheid van door hem opgegeven maten en gegevens. Leverancier behoudt zich de mogelijkheid van geringe maatverschillen of ondergeschikte wijzigingen in constructie of onderdelen voor.

1.4 In geen geval is leverancier tot enige nalevering verplicht.

### 2. Prijs

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Opgegeven prijzen zijn alleen dan bindend indien dit door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk is aangegeven. Opgegeven prijzen gelden voor levering af-magazijn. Eventuele installatie- of montagekosten en andere in verband met de levering te maken kosten zijn niet in de prijs inbegrepen.

2.2 Wijzigingen in arbeidslonen of in de kostprijzen van grondstoffen of materialen, voor zover die onmiddellijk ter zake van de overeengekomen prestatie worden besteed respectievelijk gebruikt, en die zich meer dan drie maanden na het aangaan van de overeenkomst voordoen, zullen door de leverancier mogen worden doorberekend, zonder enige verdere opslag.

2.3 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door afnemer periodiek te betalen bedragen, geldt dat leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

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

2.5 Indien afnemer niet akkoord wenst te gaan met een door leverancier op basis van artikel 2.3 of 2.4 kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven van meer dan 25%, is afnemer gerechtigd binnen zeven werkdagen na bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefverhoging in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

### 3. Leveringstermijnen

Alle door leverancier genoemde en/of overeengekomen (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, doch zij zijn nimmer bindend. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. Bij overschrijding van enige termijn, zullen leverancier en afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden. De leverancier is gerechtigd de overeenkomst in deeleveringen uit te voeren.

### 4. Betaling

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

4.2 Vanaf de vervaldag is afnemer over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval afnemer tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. Leverancier is gerechtigd de hoogte van de gerechtelijke en buitengerechtigde kosten forfaitair vast te stellen op 15% van het totale bedrag, met een minimum van 250 Euro (tweehonderdvijftig Euro).

### 5. Eigendom, eigendomsvoorbehoud en verlening en overdracht van rechten

5.1 Gereedschappen, modellen, stempels, matrijzen, prototypes e.d. die specifiek ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst voor afnemer zijn vervaardigd, blijven eigendom van leverancier.

5.2 Alle aan afnemer geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die afnemer verschuldigd is voor de op grond van de overeenkomst te leveren zaken of te verrichten werkzaamheden, alsmede de in artikel 4.2 bedoelde bedragen, volledig aan leverancier zijn voldaan. Het is afnemer niet toegestaan van een geleverde zaak een nieuwe zaak te vormen of te laten vormen. Indien afnemer mede uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt of laat vormen, doet afnemer dit voor leverancier en houdt afnemer die zaak voor leverancier, die eigenaar is van de nieuw gevormde zaak totdat afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen, alsmede de in artikel 4.2 bedoelde bedragen, volledig heeft voldaan. Een afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

5.3 Rechten worden in voorkomend geval aan afnemer verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### 6. Risico

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

### 7. Aansprakelijkheid van leverancier

7.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 500.000 Euro (vijfhonderdduizend Euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:  
(i) de redelijke kosten die afnemer heeft moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien afnemer de overeenkomst heeft onbonden of indien leverancier de geleverde zaken of prestaties die, anders dan als gevolg van voor rekening van afnemer komende oorzaken, gebrekkig zijn, heeft kunnen herstellen, vervangen of opnieuw heeft kunnen uitvoeren.

(ii) de kosten die afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

(iii) de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;

(iv) de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

7.2 De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 1.250.000 Euro (éénmiljoentweehonderdvijftigduizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

7.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade wegens verlies of vermindering van gegevens(bestanden), gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens storing van een bedrijfsproces of van een administratieve organisatie of schade wegens overschrijding van een termijn, is uitgesloten.

7.4 Aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien afnemer leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en leverancier ook na die termijn in de nakoming van zijn verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

7.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade onverwijld na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt.

7.6 Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van schade die krachtens het in dit artikel bepaalde voor rekening van afnemer zou blijven indien de betreffende derde de afnemer zou aanspreken.

7.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

### 8. Intellectuele eigendom

8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom - waaronder begrepen auteursrechten, octrooirechten, merkenrechten en tekeningen- en modellenrechten - op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken, programmatuur of andere materialen, waaronder tekeningen, ontwerpen, draaiboeken en voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij leverancier of diens licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde programmatuur welke bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal afnemer programmatuur of andere materialen niet veeveelvoudigen.

8.2 Afnemer is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde zaken, programmatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier of diens licentiegevers bevatten. Afnemer verbindt zich deze zaken, programmatuur 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 afnemer die niet noodzakelijkerwijs de zaken, programmatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken. Afnemer zal deze geheimhouding ook opleggen aan alle personen werkzaam in de organisatie van de afnemer die de zaken, programmatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

8.3 Afnemer zal nimmer enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, andere rechten van intellectuele eigendom of vertrouwelijkheid van de zaken, programmatuur of materialen verwijderen of wijzigen.

8.4 Leverancier is gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Afnemer zal technische beveiligingsvoorzieningen nimmer verwijderen of ontwijken.

8.5 Indien afnemer programmatuur ontwikkelt of door een derde laat ontwikkelen dan wel indien afnemer het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal afnemer leverancier gespecificeerd schriftelijk verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal binnen redelijke termijn mededelen of, en zo ja onder welke (financiële) voorwaarden afnemer de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie.

8.6 Met inachtname van de overige bepalingen van deze voorwaarden is afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur indien dit noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Onder 'fouten' wordt in deze voorwaarden verstaan het niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, het niet voldoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties.

8.7 Leverancier zal afnemer vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde apparatuur, programmatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat afnemer leverancier onverwijld schriftelijk informeert over de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van schikkingen, geheel aan leverancier overlaat. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, zo nodig in naam van afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot wijziging vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die afnemer in de zaken, programmatuur of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat door leverancier zelf ontwikkelde zaken, programmatuur of materialen inbreuk maken op een 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, te zijner keuze, het geleverde of de afnemer gecrediteerd van de verbeteringskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat de afnemer het geleverde of functioneel gelijkwaardige andere zaken, programmatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier in verband met schending van rechten van intellectuele eigendom is uitgesloten, waaronder begrepen inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde zaken, programmatuur en/of materialen in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of wegens gebruik op een andere wijze dan waarvoor de zaken, programmatuur en/of materialen zijn bestemd.

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

### 9. Overmacht

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. Wanneer een 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 alsdan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### 10. Medewerking door afnemer

10.1 Afnemer zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle redelijkerwijs te verlangen medewerking verlenen. Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de zaken, programmatuur en van de door leverancier te verlenen diensten. Indien is overeengekomen dat afnemer programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier staan of indien afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

10.2 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van afnemer werkzaamheden verrichten, zal afnemer kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een

werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorg dragen. Afnemer 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 afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

### 11. Vertrouwelijke informatie en nietovername beding

11.1 Elk der partijen staat er voor in dat gedurende en na het einde van de overeenkomst alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid, redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd dient te worden of indien deze betrekking heeft op de door leverancier gebruikte ontwerp-, fabricage- en/of constructiemethoden.

11.2 Elk der 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.

### 12. Beëindiging

12.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid toe ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.2 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. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen opzegtermijn, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.3 Een overeenkomst tot het verlenen van diensten kan nimmer eenzijdig door afnemer worden beëindigd anders dan in de gevallen genoemd in de twee voorgaande leden.

12.4 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien afnemer al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van afnemer falissement 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.

12.5 Indien afnemer op het moment van ontbinding van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan worden gemaakt, tenzij leverancier ten aanzien van die prestaties wezenlijk 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 onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

### 13. Toepasselijk recht

De overeenkomsten tussen leverancier en afnemer worden beheerd door Nederlands recht. Ingeval van nietigheid van een of meer bepalingen uit een tussen leverancier en afnemer geldende rechtsbetrekking zullen partijen 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.

### 14. Geschillen

De geschillen welke tussen leverancier en afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door leverancier met afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen bij wijze van arbitrage overeenkomstig het arbitrageverdrag van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag worden beslecht, doch niet dan nadat de ICT-mediationprocedure conform het ICT-mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering is gevolgd.

### DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 15. Uitvoering

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

15.2 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.

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

Het bepaalde in art. 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is steeds uitgesloten.

### 16. Wijziging en meerwerk

16.1 Indien leverancier op verzoek of met instemming van afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door afnemer aan leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Afnemer aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van afnemer en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.

16.2 Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

16.3 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 afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 17. Opleidingen, cursussen en trainingen

17.1 Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerd door de bij leverancier gebruikelijke regels.

17.2 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.

### ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien leverancier in opdracht van afnemer programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "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.

### 18. Ontwikkeling van programmatuur

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

18.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid en volledigheid van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

18.3 Afnemer verkrijgt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan afnemer ter beschikking worden gesteld en is afnemer gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### 19. Aflevering, installatie en acceptatie

19.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren. Installatie geschiedt slechts indien dit tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.

19.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode zal afnemer de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken.

19.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a) indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen; bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b) indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c) indien leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien afnemer 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.

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

19.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal afnemer leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een gedetailleerd schriftelijk 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.

19.6 Acceptatie van de programmatuur kan niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen overeengekomen specificaties en voorts niet wegens kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om kleine fouten in het kader van de garantieregeling te herstellen.

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

### 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 een voor zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door leverancier te verstrekken nieuwe versies.

### 20. Gebruiksrecht

20.1 Leverancier verleent afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Ingeval de overeengekomen programmatuur wordt geleverd als onscheidbaar onderdeel van een pakket dat tevens andere, niet-overeengekomen programmatuur bevat, strekt het gebruiksrecht van afnemer zich uitdrukkelijk niet uit tot de niet-overeengekomen programmatuur.

20.2 De programmatuur mag door afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheid en voor het bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van afnemer waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de sto- ring op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht heeft slechts betrekking op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

20.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze ook voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van afnemer gebruikt. Afnemer 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 ("timesharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan afnemer ter beschikking gesteld.

20.4 Afnemer mag maximaal twee back-upkopieën van de programmatuur maken, Mits merken en auteursrechtenaanduidingen niet worden gewijzigd.

20.5 Het gebruiksrecht eindigt in ieder geval ingeval onder de afnemer op de programmatuur beslag wordt gelegd.

20.6 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren vernietigt, zal afnemer van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

20.7 Alle gevolgen van het gebruik door afnemer van de door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur zijn voor rekening en risico van afnemer. Afnemer is verantwoordelijk voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

### 21. Aflevering, installatie en acceptatie

21.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan afnemer afleveren en, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij afnemer installeren.

21.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 19.2 tot en met artikel 19.7 van overeenkomstige toepassing.

21.3 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt afnemer de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 22.

### 22. Garantie

22.1 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 zal werken of dat alle fouten en andere gebreken zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van afnemer 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 afnemer zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

22.2 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.

22.3 Na afloop van de in artikel 22.1 bedoelde garantieperiode is leverancier niet verplicht fouten of andere gebreken te herstellen, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die zodanig herstel omvat.

### 23. Onderhoud

23.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal afnemer 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 trachten fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel via programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Alle werkzaamheden zullen door leverancier worden verricht binnen zijn normale werktijden.

23.2 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken of dat alle fouten en andere gebreken zullen worden verbeterd.

23.3 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien te 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.

23.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal leverancier bij het beschikbaar komen van

verbeterde versies van de programmatuur deze aan afnemer ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een 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 betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan leverancier van afnemer verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

23.5 Indien afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, kan leverancier door afnemer niet verplicht worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

#### 24. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor afnemer ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze desgewenst aan afnemer toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afnemer en leverancier geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

#### VERKOOP VAN APPARATUUR EN/OF ANDERE ZAKEN

De bepalingen in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur en/of andere zaken" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur en/of andere zaken aan afnemer verkoopt. Apparatuur en andere zaken zullen in dit en het volgende hoofdstuk kortweg worden aangeduid als: "producten", tenzij uitdrukkelijk wordt gesproken over "apparatuur", waarmee in voorkomend geval zal zijn bedoeld computer- en/of telecommunicatieapparatuur, daarbij behorende onderdelen, randapparaten en accessoires, een en ander in de ruimste zin van het woord. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder "producten" uitdrukkelijk niet begrepen programmatuur.

#### 25. Afllevering

25.1 De door leverancier aan afnemer verkochte producten zullen worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de verkochte producten afleveren op een door afnemer aan te wijzen plaats in Nederland.

25.2 Leverancier zal de producten verpakken volgens de bij hem gebruikelijke maatstaven. Indien afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met betrekking tot vrijgekomen verpakkingen van door leverancier geleverde producten handelen in overeenstemming met de alsdan geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van de betreffende voorschriften.

#### 26. Proefopstelling

Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de producten waarvoor afnemer belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling betreft het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer ter beschikking te stellen ruimte, alvorens afnemer definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Afnemer is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

#### 27. Montage en installatie

27.1 Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de producten installeren, monteren of laten installeren of monteren.

27.2 Afnemer zal voor aflevering van de producten voor eigen rekening en risico een passende installatie- of montageplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals licht- en krachtstroom, bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Afnemer is verantwoordelijk voor de beoordeling van de geschiktheid van het gebouw of de locatie waarin de producten worden geïnstalleerd of gemonteerd. Afnemer draagt er tevens zorg voor dat noodzakelijke werkzaamheden die niet deel uitmaken van de overeenkomst tussen leverancier en afnemer, zoals elektriciens-, hak-, breek-, metsel-, stuka- en schilderswerk en dergelijke soortgelijke werkzaamheden, juist en tijdig zijn uitgevoerd. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van voor pallets of plateauwagens voldoende grote liften, geschikt om de aangevoerde producten ongestoord naar de plaats van installatie of montage te kunnen vervoeren. Afnemer zal een goed afgesloten en uitsluitend voor leverancier toegankelijke ruimte ter beschikking stellen voor de opslag van aangevoerde, maar nog niet geïnstalleerde of gemonteerde producten en voor gereedschappen van leverancier.

27.3 Afnemer zal leverancier voor de uitvoering van de installatie of montage werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie of montage, gedurende de normale werkuren van leverancier. Indien installatie- of montagewerkzaamheden onvoorziën buiten de normale werkuren van leverancier plaats vinden, kan leverancier daarvoor de door zijn bedrijf gebruikelijk gehanteerde toeslag op de prijs aan afnemer in rekening brengen.

Indien de installatie- of montagewerkzaamheden zijn gebaseerd op vooraf aan de leverancier ter beschikking gestelde tekeningen, garandeert afnemer dat de opgegeven maten en gegevens door hem zijn gecontroleerd en dat deze juist en volledig zijn. Leverancier kan verlangen dat afnemer de tekening voor akkoord ondertekent.

#### 28. Retourzendingen

28.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is leverancier niet verplicht retourzendingen van afnemer te accepteren. Het in ontvangst nemen van retourzendingen betekent in geen geval erkenning door leverancier van de door afnemer opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij afnemer totdat deze door leverancier zijn gecrediteerd.

28.2 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 10% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van 50 Euro (vijftig Euro).

#### 29. Afllevering, montage, installatie en acceptatie

Leverancier zal de producten aan afnemer ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 25 dan wel, indien een door leverancier uit te voeren montage of installatie schriftelijk is overeengekomen, door montage of installatie van de apparatuur bij afnemer. Het product zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door leverancier uit te voeren montage of installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum waarop de montage of installatie gereed is.

#### 30. Garantie

30.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de producten, 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. Deze garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak overwegend vinden in onduidelijke installatie of montage door leverancier. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier.

30.2 Buiten de in het vorige lid bedoelde garantie vallen fouten en gebreken die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften;
  - gebruik op andere wijze dan het voorziene normaal gebruik;
  - externe oorzaken, zoals brand- of waterschade;
  - montage, installatie of het ongedaan maken hiervan door anderen dan leverancier;
  - gebruik van materialen of zaken die door afnemer aan leverancier ter bewerkijking zijn verstrekt of die op instructie dan wel verzoek van afnemer zijn gebruikt;
  - toepassing van werkzinnen en constructies volgens de instructies van afnemer;
  - toepassing van een overheidsvoorschrift;
  - niet schriftelijk door leverancier geautoriseerde wijzigingen die afnemer of een derde in de producten of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen;
  - gebruikelijke slijtage;
  - producten of onderdelen die leverancier van een derde heeft betrokken, voor zover de betreffende derde geen garantie aan leverancier heeft verstrekt.
- 30.3 De in het eerste lid bedoelde garantie vervalt geheel indien de afnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn verplichtingen jegens leverancier voldoet of indien afnemer het product zelf of door een derde laat repareren of herstellen.
- 30.4 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.5 Rechtsvorderingen ter zake gebreken dienen binnen zes maanden na reclame binnen de in het eerste lid bedoelde garantietermijn op straffe van verval aanhangig te worden gemaakt.

#### 31. Aansprakelijkheid

Onverminderd hetgeen overigens in deze voorwaarden is bepaald omtrent aansprakelijkheid, is leverancier niet aansprakelijk voor verminkte of verloren gegane gegevens door gebruik van de apparatuur.

#### 32. Producten van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier producten van derden aan afnemer levert, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. De bedoelde voorwaarden liggen voor afnemer ter inzage bij leverancier; leverancier zal deze voorwaarden desgevraagd kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen leverancier en afnemer om welke reden dan ook buiten toepassing geacht worden te zijn, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

#### ONDERHOUD VAN PRODUCTEN

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van producten" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier en afnemer een overeenkomst voor onderhoud van producten hebben gesloten.

#### 33. Duur van de onderhoudsverplichting

33.1 De overeenkomst voor onderhoud van producten wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt, zonder mogelijkheid van tussentijdse beëindiging.

33.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij afnemer of leverancier voor het einde van de overeengekomen periode de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

#### 34. Onderhoud

34.1 Tenzij in de onderhoudsovereenkomst anders aangegeven omvat het onderhoud van apparatuur:

- 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 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 diagnostiseren 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. Het onderhoud van apparatuur omvat geen modificaties of verbeteringen. Bij gebreke van een schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen aanvangstermijn zullen onderhoudswerkzaamheden worden aangevangen met inachtneming van een door leverancier te bepalen redelijke termijn.

34.2 Het onderhoud aan andere producten dan apparatuur omvat hetgeen in de onderhoudsovereenkomst ter zake uitdrukkelijk is omschreven.

34.3 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Indien onderhoud is aangevraagd tijdens kantooruren en het onderhoudspersoneel van leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet dan wel wanneer de onderhoudswerkzaamheden geheel buiten kantooruren worden verricht, zullen de daarvoor geldende tarieven en opslagen aan afnemer in rekening worden gebracht.

#### 35. Verplichtingen van leverancier

35.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst is leverancier verplicht naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 36.2 door afnemer bij leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

35.2 Leverancier heeft het recht om onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de producten omstandigheden voordoen die naar het oordeel van leverancier risico's ten aanzien van veiligheid of gezondheid van medewerkers van leverancier met zich meebrengen.

35.3 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.

35.4 Onderhoudsverplichtingen van leverancier gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde of gebruikte producten betreft.

#### 36. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

36.1 Afnemer kan apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

36.2 Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan het product, leverancier daarvan schriftelijk of de bij leverancier gebruikelijke wijze in kennis stellen, zo mogelijk door middel van een gedetailleerde omschrijving van opgetreden storing. Afnemer zal leverancier of een door leverancier aangewezen derde zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van het product en het product aan leverancier ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist de leverancier.

36.3 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

36.4 Afnemer is bevoegd niet door leverancier geleverde producten aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde producten voortvloeien, zijn voor rekening van afnemer.

36.5 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 afnemer deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

36.6 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door afnemer ter beschikking te worden gesteld.

36.7 Afnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de producten te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

#### 37. Uitsluitingen

37.1 Werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van het product of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften, gebruik op een andere wijze dan het voorziene normaal gebruik 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 uitdrukkelijk onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier en zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

37.2 Tenzij anders overeengekomen zijn in de onderhoudspris in ieder geval niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals magnetische opslagmedia, inkt e.d.;
- 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;
- werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van het product;
- modificaties aan het product;
- verplaatsing, verhuizing of het opnieuw monteren of installeren van het product.

#### 38. Onderhoudstarieven

Voor zover dit niet in de onderhoudsovereenkomst uitdrukkelijk is bepaald, geldt het bij de leverancier gebruikelijke basisonderhoudstarief. Onderhoudsvergoedingen zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd, onverminderd het bepaalde in artikel 2 van deze voorwaarden.