

# Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van Synthesis I.T. vof en / of haar dochterondernemingen dan wel aan haar verbonden ondernemingen, gebaseerd op de voorwaarden van FENIT.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbieding en overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en / of diensten van welke aard ook aan Cliënt 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.

1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 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 Cliënt 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 exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt 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 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt 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.

2.4 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Cliënt 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.

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

2.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt 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 Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte 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 Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt 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 Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt 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. Cliënt 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 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers bevatten. Cliënt 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 Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en / of andere materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is Cliënt 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 Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Leverancier op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

6.5 Behoudens het geval dat Leverancier een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht een reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6.6 Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt 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 Cliënt Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en / of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.

6.8 Levering zal Cliënt vrijwaren van elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voorzover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en / of materialen in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en / of materialen is ontwikkeld of bestemd.

6.9 Cliënt 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 Cliënt 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 Cliënt

7.1 Cliënt 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 Cliënt 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 van beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat Cliënt 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 Cliënt 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 zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

7.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals - indien van toepassing - een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt 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 Cliënt 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 zijn 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 Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging

9.1 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.

9.2 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.

9.3 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt 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.

9.4 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 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 vóór 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.

## 10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

10.1 Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voorzover dat uit dit artikel 10 blijkt.

10.2 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 (exclusief 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 (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende 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, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voorzover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 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 € 1.000.000,- (één miljoen Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

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

10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

10.6 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

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

10.8 Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voorzover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.9 Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld, in het bijzonder aansprakelijkheden wegens inbreuk op copyright en rechten van intellectuele en overige eigendom. Dit geldt onder meer indien systemen (programmatuur en/of apparatuur) van cliënten in de hosting faciliteiten van leverancier worden opgenomen.

## 11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niettoerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Leverancier.

11.2 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.

## 12. Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## 13. Toepasselijk recht en geschillen

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

## 14. Duur

14.1 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 één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.

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

## 15. Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt 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 Cliënt, ook indien dit door Leverancier wordt uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat ervoor 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.

15.4 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 Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft. Indien Cliënt systemen (apparatuur, programmatuur) plaatst die in de hosting faciliteiten van Leverancier worden opgenomen, blijft het eigendom van deze systemen vanzelfsprekend berusten bij Cliënt. Leverancier kan de van Cliënt ontvangen systemen en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In zodanig geval kan Cliënt 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.

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

15.8 Leverancier draagt zorg voor de beschikbaarheid van de eigen systemen, waarbij hij zich er tot het uiterste toe inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. Bij onbereikbaarheid van het systeem door storing binnen het eigen computersysteem streeft Leverancier naar een heraansluiting van de systemen binnen enkele uren en hooguit één etmaal. Leverancier is echter niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid van de eigen systemen als gevolg van storingen binnen het eigen computersysteem. Tevens is Leverancier niet aansprakelijk voor schade tengevolge van uitval of onbereikbaarheid van de eigen systemen als gevolg van redelijkerwijs voor hem niet voorzienbare omstandigheden. Hieronder worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan storingen in de verbinding met het Internet, storingen in het telefoon- of datanet van KPN Telecom of enig andere infrastructuurleverancier, volledige bezetting van de inbellijnen van Leverancier, uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Leverancier liggen. Leverancier is evenmin aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van Leverancier ten gevolge van het redelijkerwijs benodigde onderhoud aan de Leverancier systemen door of vanwege Leverancier.

15.9 Leverancier maakt indien dit wordt overeengekomen regelmatig een backup van alle Webserver bestanden. Leverancier is echter niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.

15.10 De gebruiker en/of afnemer beschadigt het systeem van leverancier niet opzettelijk en start geen processen op waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers hindert. Het is wel mogelijk processen te laten lopen ter ondersteuning van de centrale Webserver, ook als men niet ingelogd is. Dit echter na goedkeuring van het systeembeheer van leverancier.

15.11 Leverancier heeft geen bemoeienis met de informatie die via de Webserverns en / of andere apparatuur wordt verspreid en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van deze verspreiding. Evenmin is Leverancier aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens via de Webserver.

15.12 Het gebruik van Credit Card acceptatie mechanismen of het gebruik van elektronisch geld is voor eigen verantwoording van Cliënt .

15.13 Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld in het bijzonder aansprakelijkheden wegens inbreuk op copyright en rechten van intellectuele en overige eigendom.

## **16. Telecommunicatie**

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

16.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Leverancier Cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

## **17. Beveiliging en privacy**

17.1 Cliënt 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. Cliënt 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.

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

## **18. Garantie**

18.1 Tenzij anders is overeengekomen, is Leverancier niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt 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 Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één 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 Cliënt 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 betreffende computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.

## 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, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 19. Uitvoering

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

19.2 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 Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

19.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt 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 20.

19.4 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 één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### 20. Wijziging en meerwerk

20.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht, die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt 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.

20.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

20.3 Voorzover 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 Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 21. Opleidingen, cursussen en trainingen

21.1 Voorzover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier steeds vóór 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.

21.2 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 Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voorzover 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.

### 22. Ontwikkeling van programmatuur

22.1 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 Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.

22.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie 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 Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voorzover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### **23. Aflevering, installatie en acceptatie**

23.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

23.2 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 is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

#### **23.3 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 als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt 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.

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

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal Cliënt 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.

23.6 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 26, indien toepasselijk, te herstellen.

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

## **GEBUIK 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.

### **24. Gebruiksrecht**

24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

24.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voorzover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt 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 eventuele storting van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storting op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor- zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt 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 Cliënt ter beschikking gesteld.

24.4 Na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt onverwijld alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

## 25. Aflevering, installatie en acceptatie

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

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.

25.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 26.

## 26. Garantie

26.1 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 in de zin van artikel 6.7 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 Cliënt 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 of onoordeelkundig gebruik van Cliënt 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 Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

26.2 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.

26.3 Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode is Leverancier niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die zodanig herstel omvat.

## 27. Onderhoud

27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt 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 in de zin van artikel 6.7 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 Cliënt ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

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

27.3 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn 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.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt 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 Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## 28. Programmatuur van toeleverancier

28.1 Indien en voorzover Leverancier programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voorzover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt 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.

## 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 Cliënt verkoopt.

## 29. Aflevering

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

29.2 Leverancier zal Cliënt tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te



leveren.

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

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

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

### **30. Installatie**

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

30.2 In alle gevallen zal Cliënt 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 Cliënt een offerte uitbrengen.

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

### **31. Retourzendingen**

31.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

31.2 In ontvangstneming van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.

31.3 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).

32. Aflevering, installatie en acceptatie

Leverancier zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 29 dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt. 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.

### **33. Garantie**

33.1 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 Cliënt 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.

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

### **34. Apparatuur van toeleverancier**

Indien en voorzover Leverancier apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Cliënt 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. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voorzover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt 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 Cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

### **35. Duur van de onderhoudsverplichting**

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

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

35.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

### 36. Onderhoud

36.1 Onder onderhoud wordt verstaan:

- a. preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- b. 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;
- c. 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;
- d. 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.

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

36.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan een uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

### 37. Verplichtingen van Leverancier

37.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 38.2 door Cliënt bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

37.2 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 mee brengen.

37.3 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 Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

37.4 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.

### 38. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

38.1 Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

38.2 Cliënt 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 Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt 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.

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

38.4 Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.

38.5 Cliënt 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 Cliënt.

38.6 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 Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.

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

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

### 39. Uitsluitingen

39.1 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 Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

39.2 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 hulpverleners;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;

- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

#### 40. Tarieven en betaling

40.1 Voorzover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Leverancier gebruikelijke basisonderhoudstarief.

40.2 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 35.1, 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.

40.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.

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

#### 41. Werkingssfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voorzover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.

#### 42. Aanvullende voorwaarden virusscanning

42.1. Cliënt is zich bewust van de risico's die het digitaal opslaan en overbrengen van gegevens met zich meebrengt en is zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen op het gebied van behoud en beveiliging van data.

42.2. Synthesis adviseert haar cliënten ten stelligste om op de desktops van de bij cliënt geïnstalleerde computers een aanvullende virusscan-oplossing te installeren om de kans op infecties verder te verkleinen.

42.3. Synthesis is nimmer aansprakelijk voor de aantasting van gegevens die worden opgeslagen of overgebracht door middel van de virusscanning-systemen of voor verstoring, verdwijning en openbaarmaking van vertrouwelijk en waardevolle informatie.

42.4. Synthesis is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van het op de computersystemen van cliënt of Synthesis voorgekomen, voorkomende of voor te komen virussen en/of wormen en andere van buiten komende versturende factoren. Onder virussen en wormen wordt verstaan: bestaande, nieuwe en varianten op bestaande virussen en/of wormen.

42.5. Indien door grove nalatigheid of zwaar verwijtbaar handelen van Synthesis schade aan systemen van cliënt wordt veroorzaakt, zal Synthesis de herstel- en vervangingskosten vergoeden tot een maximum van de maandelijks door cliënt verschuldigde som.

42.6. Synthesis draagt zorg voor de beschikbaarheid van de virusscan-oplossing, waarbij zij zich inspanning om optimale beschikbaarheid te bieden. Uitval of onbereikbaarheid van het systeem ten gevolge van redelijkerwijs niet voorzienbare omstandigheden zijn echter voor risico van cliënt.

42.7. Synthesis is gerechtigd na te gaan of het aantal door cliënt opgegeven gebruikers overeenstemt met de feitelijke hoeveelheid gebruikers. Indien blijkt dat cliënt een onjuiste opgave heeft gedaan dan is cliënt per direct een boete verschuldigd van 24 maal de verschuldigde periodieke som.

#### 43. Duur van de overeenkomst

43.1 Alle overeenkomsten en tussentijdse bestellingen tussen Leverancier en Cliënt worden aangegaan voor een jaar, welke automatisch verlengd worden aan het einde van dat jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en benadrukt.

43.2 Rechtspersonen:

Indien de Cliënt uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Cliënt te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken dat Cliënt ten tijde van opdrachtgeving aan de Leverancier niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan, of als de rechtspersoon voor wie getekend is afziet van haar verplichtingen te betalen. Tevens heeft Leverancier het recht om kosten die door derden aan de Leverancier zijn opgelegd, door te berekenen aan de Cliënt indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Cliënt uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij Leverancier.

#### 44. Opzegging

44.1 Opzegging van overeenkomsten dienen **SCHRIFTELIJK**, voorzien van handtekening en kopie legitimatie (per opzeggingsformulier) 2 maanden voor beëindiging van het contractjaar / de factuurmaand te geschieden. Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand. (Is Cliënt bijvoorbeeld in September klant geworden dan is September de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 Juli).

Indien Cliënt te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Client gaat er mee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat Leverancier binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.

44.2 Wanneer na opzegging en het verstrijken van de looptijd van het contract mocht blijken dat Client verzuimd heeft voor een tijdige verhuizing van domeinnamen zorg te dragen, zullen deze met een jaar worden verlengd en gefactureerd.

44.3 Ten tijde van opzegging zal er een eindafrekening plaatsvinden van de producten die slechts gedeeltelijk zijn gefactureerd, welke gedurende het contractjaar zijn afgenomen en derhalve in rekening zijn gebracht tot de maand-type waarin Client in beginsel klant geworden is. Hierbij geldt dat voor alle producten van Leverancier een minimale looptijd van 1 tot 2 jaar geldt.

44.4 Opzeggingen zullen door de leverancier slechts in behandeling worden genomen indien Client geen vorderingen meer heeft open staan bij Leverancier. Indien Client verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met een jaar.

44.5 Opzeggingen zullen altijd door de Leverancier worden bevestigd per e-mail. Indien Client binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt Client geacht contact met Leverancier op te nemen per telefoon, om te informeren of het opzeggingsformulier ontvangen is.

#### **45. Betalingsverzuim**

Indien cliënt na herhaaldelijke verzoeken nog steeds niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal het hosting account door leverancier worden beëindigd. De domeinnamen van cliënt zullen technisch worden opgeheven en in sommige gevallen direct daarna geregistreerd worden op onze naam (Leverancier heeft het recht de domeinnamen op te heffen indien cliënt in verzuim blijft). Indien cliënt weer gebruik wenst te maken van de domeinnamen dient cliënt de facturen te betalen en zal er nadien € 7,50 heraanluitingskosten per domeinnaam in rekening worden gebracht. Pas na betaling zal leverancier overgaan tot overdracht van de domeinnamen op naam van de cliënt of her-registratie van de domeinnamen indien deze nog beschikbaar zijn.

45.1 Automatisch Incasso: indien na automatisch incasso de betaling tot 2x toe niet incasseerbaar blijkt te zijn, zal Leverancier € 5,- administratiekosten in rekening brengen. Wanneer Cliënt ten onrechte de incasso storneerd zal Leverancier € 25,- administratiekosten in rekening brengen.

#### **46. Reclames**

46.1 Eventuele reclames worden door ons slechts in behandeling genomen indien zij ons rechtstreeks binnen 3 werkdagen na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten.

46.2 Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 5 werkdagen na de factuurdatum

46.3 Na het verstrijken van deze termijn wordt de wederpartij geacht het geleverde, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden reclames niet meer door ons in behandeling genomen.

46.4 Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden, zijn wij uitsluitend verplicht alsnog de overeengekomen prestatie te leveren.

46.5 Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden schort dit de betalingsverplichting van de wederpartij op, tot het moment waarop de reclame is afgewikkeld, echter met dien verstande dat dit slechts dat deel van de factuur betreft waarop reclame gegrond wordt geacht.

46.6 Retournering van het geleverde kan slechts geschieden na onze voorafgaande schriftelijke toestemming, onder door ons te bepalen voorwaarden.

#### **47. Ingeval de wederpartij:**

A failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen wordt gelegd,

B. komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld,

C. enige uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt,

D. nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen,

heeft Leverancier door het enkel plaatsgrijpen van een der opgemelde omstandigheden het recht, hetzij de overeenkomst te ontbinden, hetzij onze dienstverlening op te schorten, hetzij enig bedrag verschuldigd door de wederpartij op grond van de door ons verleende diensten, terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is in zijn geheel op te eisen, alles onverminderd ons recht op schadevergoeding van kosten, schaden en rente.

#### **48. Algemene bepalingen voor domeinnamen**

48.1 Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van Client of Reseller domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien Client daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot standkomen d.m.v. wachtwoord indentificatie via internet.

48.2 Client is houder van de domeinnaam en heeft daarmee gebruiksrecht op de domeinnaam bij de betreffende Registry. Doordat het aangaan met een overeenkomst met Synthesis gaat Client akkoord met de algemene voorwaarden van de betreffende registry en komt er een overeenkomst tot stand tussen Client en de Registry.

48.3 Indien het domicilie adres van Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal Client als eindgebruiker van de domeinnaam bij weg-verhuizing het domicilie laten wijzigen, zodat Leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

48.4 Client vrijwaart Leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Client dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door leverancier.