



## RFC IT ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN (VERSIE juni 2021)

### Artikel 1 : Algemeen

- 1.1 In de onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden (“de Voorwaarden”) wordt verstaan onder “Opdrachtnemer” (separaat of gezamenlijk) de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid R&F Computers B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (1822 BW) Alkmaar aan de Otterkoog 14 F, tevens handelend onder de naam RFC IT en/of iedere (rechts)persoon of vennootschap die door haar het recht is of wordt gegund om als gebruiker deze Voorwaarden in een Overeenkomst te gebruiken.
- 1.2 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen (“de Overeenkomst”) waarbij Opdrachtnemer werkzaamheden en/of goederen aan een (rechts)persoon of vennootschap (“Cliënt”), aanbiedt of levert, waaronder begrepen (doch niet beperkt tot) de levering, installatie, beheer, ontwerp, ontwikkeling en onderhoud van computerapparatuur, computerprogrammatuur, computerruimtes en telecommunicatiesystemen en levering van cloud diensten zoals bijvoorbeeld software as a service en online back-up, alsmede de advisering omtrent toepassing hiervan.
- 1.3 Afwijkingen en aanvullingen van de Voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat Opdrachtnemer Cliënt van de wijziging in kennis heeft gesteld, met dien verstande dat voor reeds uitgebrachte offertes/aanbiedingen de Voorwaarden blijven gelden, die van kracht waren op de dag dat de offertes/aanbiedingen zijn uitgebracht.
- 1.5 In geval van interpretatieverschillen, prevaleert de Nederlandse tekst van de Voorwaarden boven vertalingen daarvan.
- 1.6 In het geval de Voorwaarden en een Overeenkomst onderling tegenstrijdige clausules zouden bevatten, prevaleert de Overeenkomst.
- 1.7 Indien enig onderdeel van de Voorwaarden nietig zou zijn of vernietigd zou worden of anderszins niet toepasselijk zijn, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en waarbij (indien en voor zover mogelijk) het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zal worden genomen.
- 1.8 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden ‘naar de geest’ van deze



bepaling. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Voorwaarden.

- 1.9 Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen deze Voorwaarden te verlangen.
- 1.10 Opdrachtnemer en Cliënt zullen hierna tevens “Partij” worden genoemd en gezamenlijk “Partijen” worden genoemd.

## Artikel 2 : Aanbod en aanvaarding

- 2.1 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien een aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld in de aanbieding.
- 2.2 Aan een aanbieding kan op generlei wijze enig recht worden ontleend indien de dienstverlening of het product waarop de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 2.3 Een Overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding van het aanbod van Opdrachtnemer of wanneer Opdrachtnemer met de uitvoering van de opdracht is begonnen. Deze bevestiging is gebaseerd op de tot dat moment door Cliënt aan Opdrachtnemer verstrekte informatie.
- 2.4 Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.5 De in een aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder reis- en verblijfs-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 2.6 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de in de opdrachtbevestiging genoemde specificaties te wijzigen of goederen af te leveren die in geringe mate daarvan afwijken, met dien verstande dat Opdrachtnemer Cliënt daarvan dan vooraf in kennis zal stellen.
- 2.7 Indien partijen langs elektronische weg contracteren, komt de Overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de opdrachtbevestiging compleet heeft ontvangen en zij zich heeft kunnen vergewissen van de identiteit van Cliënt.



- 2.8 Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.9 Na aanvaarding van het aanbod door Cliënt is desondanks onverwijld herroeping door Opdrachtnemer mogelijk. Een herroeping door Opdrachtnemer gedaan binnen zeven dagen na aanvaarding door Cliënt, geldt tussen partijen als 'onverwijld' in de zin van artikel 6:219 lid 2 BW,
- 2.10 Indien een offerte niet leidt tot een Overeenkomst dient Cliënt binnen 14 dagen na ontvangst de verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en modellen onverwijld aan Opdrachtnemer terug te sturen.

### Artikel 3 : Inhoud van de Overeenkomst

- 3.1 Een Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden, is een volledige weergave van de rechten en verplichtingen van Partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen, uitspraken en gedragingen van Partijen.
- 3.2 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van Opdrachtnemer binden Opdrachtnemer niet dan nadat en voor zover zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.3 Wijzigingen of aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- 3.4 Ingeval een wijziging uitstel van de uitvoering van een Overeenkomst inhoudt, zal Cliënt Opdrachtnemer alle reeds gemaakte kosten alsmede het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, tegen gangbare tarieven betalen.
- 3.5 Indien Cliënt in het kader van de Overeenkomst diensten afneemt van (een) licentiegever(s) en / of (een) toeleverancier(s) van of via Opdrachtnemer, zijn de algemene leveringsvoorwaarden van deze licentiegever(s) en/of toeleverancier(s) tevens van toepassing op de Overeenkomst en aldus op de rechtsverhouding tussen Cliënt en licentiegever(s) / toeleverancier(s) dan wel de rechtsverhouding tussen Cliënt en Opdrachtnemer. De algemene leveringsvoorwaarden van deze licentiegever(s) en/of toeleverancier(s) zijn voor Cliënt gemakkelijk elektronisch toegankelijk via de website van Opdrachtnemer op [www.rfcit.nl/contact/](http://www.rfcit.nl/contact/).
- 3.6 Op de Cliënt rust een actieve plicht kennis te nemen van de algemene leveringsvoorwaarden van de licentiegever(s) en / of toeleverancier(s) als bedoeld in het vorige lid van dit artikel. Daaronder wordt mede verstaan het actief periodiek (minimaal één keer per maand) nazien of de algemene leveringsvoorwaarden van deze licentiegever(s) en/of toeleverancier(s) zijn gewijzigd. Indien (een wijziging in) de algemene leveringsvoorwaarden van de licentiegever(s) en/of toeleverancier(s) een



gerechtvaardigde grondslag vormt voor Cliënt om (een gedeelte van) de Overeenkomst te beëindigen, zal de Cliënt na kennisname van de (gewijzigde) algemene leveringsvoorwaarden van de licentiegever(s) en/of toeleverancier(s) per omgaand contact opnemen met Opdrachtnemer.

#### Artikel 4 : Uitvoering van de Overeenkomst; algemeen

- 4.1 Alle diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd, worden verricht naar beste inzicht en vermogen Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
- 4.2 Iedere opdracht wordt aanvaard als een inspanningsverbintenis, dit ongeacht de woordkeuze in de opdracht of Overeenkomst, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 4.3 De uitvoering door Opdrachtnemer van een Overeenkomst geschiedt op basis van de op het moment van het sluiten van de betreffende Overeenkomst geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties van derden, op de door die derden aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens.
- 4.4 Een door beide partijen voor akkoord getekende service level agreement (SLA) en/of dienstenovereenkomst, hoe ook genaamd, geldt als schriftelijke Overeenkomst als bedoeld in deze Voorwaarden.
- 4.5 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan Cliënt, te laten verrichten door een door haar aan te wijzen derde, indien dit naar haar oordeel wenselijk is met het oog op een optimale uitvoering van de opdracht.
- 4.6 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fases uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 4.7 Als in een Overeenkomst (al dan niet benoemd als service level agreement) afspraken over een service- of dienstenniveau worden gemaakt, dan wordt bij het meten van de beschikbaarheid van een dienst geen rekening gehouden met niet-beschikbaarheid die het gevolg is van een oorzaak die niet in de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer valt. De door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behoudens de mogelijkheid voor Cliënt om tegenbewijs te leveren.
- 4.8 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de Overeenkomst geleverde hardware of geleverde, of conform het bepaalde in de Voorwaarden, beschikbaar gestelde programmatuur, foutloos en te allen tijde zonder onderbrekingen functioneert. Voor zover er onverhoopt sprake is van een gebrek in de geleverde of ter beschikking gestelde hardware of programmatuur, is Cliënt gehouden dit gebrek zo spoedig en gedetailleerd mogelijk te melden. Opdrachtnemer is verplicht zich dan naar haar beste kunnen inspannen om dit gebrek te verhelpen. Voor zover er sprake is van een gebrek in de hardware of programmatuur en de betreffende hardware of programmatuur is



niet door Opdrachtnemer zelf ontwikkeld, rust op Opdrachtnemer de verplichting om het gebrek zo spoedig mogelijk bij haar toeleverancier of licentiegever te melden en daarmee in overleg te treden om tot een oplossing te komen. Indien Opdrachtnemer aan deze verplichtingen heeft voldaan en het gebrek wordt toch niet of niet geheel hersteld, geldt dit niet als een tekortschieten door Opdrachtnemer. Cliënt en Opdrachtnemer zullen in dat geval in overleg treden om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.

- 4.9 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Cliënt, van de bevoegde instanties etc, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit ook consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door de wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Cliënt aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs, termijn van de uitvoering en eventuele andere voorwaarden. Opdrachtnemer is gerechtigd om wijzigingskosten in rekening te brengen indien de Cliënt na de totstandkoming van de Overeenkomst de Overeenkomst wenst te wijzigen.
- 4.10 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Opdrachtnemer bevoegde persoon en de Cliënt akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet voor onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen (toerekenbare) tekortkoming op aan de zijde van Opdrachtnemer en is voor de Cliënt evenmin grond om de overeenkomst op te zeggen. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor bijvoorbeeld de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
- 4.11 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen en/of indien sprake is van uitoefening van het recht op dataportabiliteit, is Opdrachtnemer bij de uitoefening van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst, niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 4.12 Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Cliënt Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de wijze waarop Cliënt uitvoering geeft aan de op haar rustende verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.



- 4.13 Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Cliënt wordt gehouden of waarvoor Cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.
- 4.14 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Opdrachtnemer door Cliënt worden verwerkt, ligt volledig bij Cliënt. Cliënt staat er tegenover Opdrachtnemer voor in dat dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn, en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.15 Opdrachtnemer zal persoonsgegevens niet aan derden mededelen, tenzij dit in overeenstemming is met het doel waartoe zij zijn verwerkt, Cliënt haar daartoe toestemming heeft gegeven en/of indien zij tot het mededelen is verplicht. Een dergelijke verplichting bestaat onder meer indien deze voortvloeit uit een rechtsplicht, waaronder een aanwijzing van het bevoegd gezag of indien het niet verstrekken onrechtmatig zou zijn jegens derden. Indien Opdrachtnemer op grond van een dergelijk in haar ogen bestaande verplichting gegevens verstrekt en indien vervolgens komt vast te staan dat deze verplichting niet bestond, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de daardoor bij Cliënt ontstane schade.
- 4.16 Opdrachtnemer spant zich in om gegevens van Cliënt te beschermen tegen diefstal, verlies of ongeautoriseerde toegang door derden. Opdrachtnemer neemt in dat kader passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemde beveiliging te waarborgen. De passende maatregelen sluiten aan op de geldende stand van de techniek.
- 4.17 Cliënt dient in overeenstemming te handelen met de door Opdrachtnemer neergelegde regels en overige aanwijzingen die niet in deze Voorwaarden zijn neergelegd, maar op enige andere wijze aan de Cliënt zijn medegedeeld.

## Artikel 5 : Uitvoering van de Overeenkomst; installatie

- 5.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Opdrachtnemer apparatuur en/of programmatuur en/of het netwerk installeren of laten installeren.
- 5.2 In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals elektriciteit, bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Opdrachtnemer zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.



- 5.3 Cliënt zal Opdrachtnemer voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Opdrachtnemer.
- 5.4 Opdrachtnemer is gerechtigd in het kader van (vervangend) onderhoud haar systemen gedurende beperkte tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, zonder in dit verband enige schadevergoeding of kosten aan Cliënt verschuldigd te zijn.
- 5.5 Het is Cliënt niet toegestaan het geleverde of ter beschikking gestelde te wijzigen, noch te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het beschikbaar gesteld is.
- 5.6 Indien Opdrachtnemer Cliënt via de telefoon of schriftelijk geen afdoende ondersteuning kan bieden, dient de Cliënt de Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen om toegang tot de systemen te krijgen. Deze toegang kan verschaft worden door een verbinding op afstand of door een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de fysieke locatie waar de systemen van Cliënt zich bevinden.
- 5.7 Bij storingen in de door Opdrachtnemer te leveren diensten dient Cliënt dit via de support portal en/of telefonisch bij Opdrachtnemer te melden.
- 5.8 Nadat Cliënt melding heeft gemaakt van een storing als omschreven in het vorige lid van dit artikel zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de storing verhelpen. Eventuele storingen geven de Cliënt geen recht tot ontbinding van de Overeenkomst met Opdrachtnemer.

#### Artikel 6 : Uitvoering van de Overeenkomst; onderhoud

- 6.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien uitdrukkelijk is overeengekomen dat in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Opdrachtnemer melden. Op Opdrachtnemer rust een inspanningsverplichting om na ontvangst van de melding naar haar beste vermogen te trachten fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere/nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten van de inspanning van Opdrachtnemer zullen, afhankelijk van de urgentie, op de door Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen, zonder dat Cliënt hierdoor enig recht op (schade)vergoeding of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst aan kan ontlenen.
- 6.2 Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 6.3 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer, zonder haar toestemming, is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

- 6.4 Met betrekking tot beveiligingsapparatuur en — programmatuur verplicht Cliënt zich om periodiek en in ieder geval jaarlijks deugdelijk onderhoud te laten plaatsvinden door Opdrachtnemer of door een daartoe gekwalificeerde, deskundige en bevoegde beveiligingsorganisatie als bedoeld in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. Evenzeer staat Cliënt ervoor in dat er generlei wijziging aan de beveiligingsapparatuur en -programmatuur wordt aangebracht anders dan door Opdrachtnemer of bedoelde beveiligingsorganisatie of anderszins afbreuk aan hun functionaliteit wordt gedaan. Indien en zodra Cliënt hieraan niet voldoet, vervallen haar rechten ten opzichte van Opdrachtnemer.
- 6.5 Opdrachtnemer is gerechtigd zich bij het uitvoeren van een onderhoudsovereenkomst te bedienen van door haar uit te kiezen derden, met wie Opdrachtnemer in eigen naam, maar voor rekening van Cliënt overeenkomsten afsluit.

#### Artikel 7: Uitvoering van de Overeenkomst; Cloud diensten

- 7.1 Indien dit in de Overeenkomst is bepaald, zal Opdrachtnemer aan Cliënt diensten verlenen die inhouden dat Opdrachtnemer aan Cliënt, via internet of via een ander netwerk, programmatuur en infrastructuur beschikbaar zal stellen en beschikbaar zal houden. Tenzij anders is overeengekomen, is Cliënt verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik van de dienst en voor het voor zijn eigen apparatuur aanschaffen, installeren en configureren van eventuele benodigde (hulp)programmatuur.
- 7.2 De Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of de omvang van de dienstverlening aanbrengen. Als aannemelijk is dat dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures of werkprocessen tot gevolg hebben, zal Opdrachtnemer Cliënt van deze wijziging zo spoedig mogelijk in kennis stellen. In het geval de wijziging het gevolg is van een wijziging in relevante wetgeving of van andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, komen de kosten voor rekening van Cliënt. In het geval van een wijziging in de inhoud of omvang van de dienstverlening die daadwerkelijk een verandering van de bij Cliënt geldende procedures of werkprocessen tot gevolg heeft, kan Cliënt de Overeenkomst voor wat betreft het gedeelte over de levering van de in dit artikel beschreven dienst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 7.3 Opdrachtnemer kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Deze buitengebruikstelling zal nooit langer zijn dan voor Opdrachtnemer noodzakelijk is om het betreffende onderhoud uit te voeren. Elke buitengebruikstelling zal voor zoveel mogelijk plaatsvinden buiten kantooruren. Als naar het oordeel van Opdrachtnemer een buitengebruikstelling binnen kantooruren noodzakelijk is, zal zij Cliënt hiervan vooraf op de hoogte stellen. Een





buitengebruikstelling wegens onderhoud levert in geen geval een tekortschieten van Opdrachtnemer op.

- 7.4 Opdrachtnemer is niet gehouden om een fysieke drager met de in het kader van de in dit artikel aan Cliënt ter beschikking te houden programmatuur, aan Cliënt te verstrekken.

#### Artikel 8: Uitvoering van de Overeenkomst; Back-up Online

- 8.1 Indien dit in de Overeenkomst is bepaald, zal Opdrachtnemer voor Cliënt online back-up diensten verrichten, die inhouden dat Opdrachtnemer volgens de overeengekomen specificaties en voorwaarden back-ups maakt van vooraf overeengekomen gegevens van Cliënt, welke back-ups worden opgeslagen op de servers van Opdrachtnemer dan wel op servers van derden.
- 8.2 Cliënt is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verantwoordelijk voor de installatie en juiste configuratie van de voor de dienst benodigde programmatuur. Cliënt is gehouden om regelmatig te (laten) controleren of de back-up juist is verlopen en of reeds in het kader van de back-up gekopieerde gegevens voor hem nog bruikbaar zijn.
- 8.3 Opdrachtnemer is gehouden om de back-up gegevens te bewaren gedurende de tussen Opdrachtnemer en Cliënt overeengekomen termijn. Bij gebreke van een overeengekomen termijn, gelden de bij Opdrachtnemer gebruikelijke termijnen.
- 8.4 Overeengekomen kan worden dat de in het kader van de dienst te maken back-ups worden versleuteld via een encryptiesleutel. Cliënt is zich ervan bewust dat hij zelf, en niet Opdrachtnemer, verantwoordelijk is voor de deugdelijke opslag van deze encryptiesleutel. Verlies van de encryptiesteutel kan tot gevolg hebben dat de reeds gemaakte back-ups niet meer toegankelijk zullen zijn voor Cliënt.
- 8.5 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de dienst altijd beschikbaar is. Indien Opdrachtnemer met Cliënt een minimale beschikbaarheid is overeengekomen, behoudt Opdrachtnemer het recht om de dienst in verband met noodzakelijk onderhoud tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Voor zover een buitengebruikstelling of niet-beschikbaarheid het gevolg is van een niet in de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer gelegen oorzaak, wordt met de hiermee corresponderende duur geen rekening gehouden bij het meten van de beschikbaarheid van de dienst.
- 8.6 Cliënt staat er voor in dat de gegevens waar in het kader van de dienst back-ups van worden gemaakt, niet qua inhoud of totstandkoming in strijd zijn met enige wettelijke regeling in de meest ruime zin van het woord, dan wel waarvan het voorhanden hebben of vermenigvuldigen onrechtmatig is ten opzichte van derden. Indien blijkt dat toch sprake is van dergelijke gegevens, is Opdrachtnemer gerechtigd deze gegevens te verwijderen zonder dat Cliënt hieraan enig recht kan ontlenen en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer zoals ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding. Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk voor alle schade die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van alle aanspraken (in ruime zin) van derden,



waaronder overheidsinstanties, die verband houden met de aanwezigheid of back-up van voornoemde gegevens.

#### Artikel 9: Medewerking en verantwoordelijkheid van Cliënt

- 9.1 Van Cliënt wordt medewerking verwacht bij de uitvoering van de Overeenkomst. Deze medewerking bestaat in ieder geval uit het tijdig en op de gewenste wijze ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden en bestaat ook uit het ter beschikking stellen van medewerkers van de eigen organisatie van Cliënt, die bij de uitvoering van de opdracht betrokken (zullen) zijn.
- 9.2 Indien is overeengekomen dat Cliënt materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 9.3 Cliënt is gehouden Opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
- 9.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit.
- 9.5 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen.
- 9.6 Indien Opdrachtnemer door het niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden of terbeschikkingstelling van medewerkers extra tijd moet besteden aan de uitvoering van de opdracht, kan zij deze extra tijd aan Cliënt in rekening brengen. Cliënt is verplicht deze kosten te voldoen.
- 9.7 Cliënt zal aan medewerkers van Opdrachtnemer, die ter plaatse van Cliënt werkzaamheden verrichten, kosteloos alle noodzakelijk en redelijkerwijze te vragen faciliteiten ter beschikking stellen, zoals een veilige werkplek, de benodigde materialen, computerapparatuur en communicatiefaciliteiten.
- 9.8 Cliënt zal voldoende maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer en/of haar werknemers geen schade zullen lijden, onder meer door ervoor te zorgen dat de werkruimte en faciliteiten veilig zijn en zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Opdrachtnemer op grond van artikel 7:658 lid 1 en 7:611 BW, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van



Cliënt of als gevolg van het niet voldoen door Cliënt aan haar verplichtingen als genoemd in dit artikel.

#### Artikel 10: Internet en telecommunicatiefaciliteiten

- 10.1 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Opdrachtnemer staan (waarbij onder direct gebruik en beheer expliciet niet wordt verstaan / bedoeld de regiefunctie die Opdrachtnemer in opdracht voor Cliënt kan uitvoeren bij de coördinatie van parkeermanagementsystemen, digitale werkplekken, cameratoezicht, internetaansluitingen, (gast-)wifi en/of advisering omtrent toepasselijkheid van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens in de IT-omgeving). Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 10.2 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Opdrachtnemer gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen.
- 10.3 Opdrachtnemer kan te allen tijde toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 10.4 Indien Cliënt aan het einde van de Overeenkomst (of in overleg met Opdrachtnemer tussentijds) de diensten over wenst te laten nemen door een derde partij, en Opdrachtnemer in dat kader toegangs- of identificatiecodes dient te verstrekken aan Cliënt en/of (de) door Cliënt ingeschakelde derde(n), is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van de overdracht (en eventueel hierdoor ontstaan misbruik) van de toegangs- of identificatiecodes en vrijwaart Cliënt Opdrachtnemer van enige schade die de Opdrachtnemer mocht lijden, mede als gevolg van aanspraken van derden, die verband houden met de door de Opdrachtnemer geleverde diensten in de breedste zin van het woord, de verstrekte toegangs- of identificatiecodes en /of de overgang van de diensten.
- 10.5 Indien Opdrachtnemer Cliënt voorziet in een Overeenkomst voor internet of telecommunicatie, dan komt het volledig beheer van de benodigde faciliteiten zoals routers en/of switches volledig toe aan Opdrachtnemer, zolang de overeenkomst voortduurt. In gevallen waarin Cliënt kiest om ook derden in te zetten op (delen) van



de technische infrastructuur dan vindt geen overdracht van toegangscodes plaats, totdat de overeenkomst formeel is geëindigd.

## Artikel 11: Facturatie, prijs en betaling

- 11.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden diensten op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven, zoals deze zijn aangehecht aan de Overeenkomst, en achteraf gefactureerd onverminderd het tweede lid.
- 11.2 Opdrachtnemer is gerechtigd bij het aangaan van de Overeenkomst bij factuur een aanbetaling van minimaal 25% van het overeengekomen bedrag in rekening te brengen.
- 11.3 Prijzen worden vermeld zonder omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 11.4 Opdrachtnemer kan haar prijzen eenmaal per jaar, met inachtneming van een termijn van een maand zonder voorafgaande kennisgeving, wijzigen
- 11.5 Opdrachtnemer heeft het te allen tijde recht om elke verandering van de factoren die op de prijs van Opdrachtnemer van invloed zijn, waaronder aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CPB, door te berekenen aan Cliënt.
- 11.6 Overschrijdingen van een offerte tot 10% worden als begrotingsrisico door Cliënt geaccepteerd. Overschrijdingen van een offerte als gevolg van de verkoopcondities van leveranciers en andere door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, gelden niet als overschrijding, ook niet als bedoelde verkoopcondities niet apart in een offerte zijn opgenomen.
- 11.7 Van overheidswege opgelegde maatregelen, die van invloed zijn op de prijsvorming, kunnen door Opdrachtnemer aan Cliënt worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de betreffende maatregel.
- 11.8 Facturen zullen door Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Deze betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn.
- 11.9 Cliënt zal de betalingen verrichten zonder korting of verrekening op een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- 11.10 Cliënt zal de betalingen verrichten zonder beroep op opschorting, aftrek, korting, compensatie of (schuld)verrekening.
- 11.11 Opdrachtnemer heeft het recht de door Cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de



opgevallen wettelijke (handels)rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

- 11.12 Opdrachtnemer kan, zonder daarvoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Cliënt een andere volgorde van toekenning van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet tevens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 11.13 Door het enkele verstrijken van voornoemde betalingstermijn of door het niet tijdig stellen van een deugdelijke zekerheid na een verzoek van Opdrachtnemer daartoe is Cliënt in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Cliënt, inclusief de wettelijke (handels)rente daarover uit hoofde van de betreffende Overeenkomst en eventueel daarmee samenhangende overeenkomsten, onmiddellijk opeisbaar. Indien Cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen zowel de interne als externe kosten.

## Artikel 12 : Vergoeding van rente en kosten van incasso of invordering

- 12.1 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 (handels)rente verschuldigd zijn.
- 12.2 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Opdrachtnemer met betrekking tot de invordering van het aan Opdrachtnemer verschuldigde en niet tijdig betaalde, komen voor rekening van Cliënt. De gerechtelijke kosten worden vastgesteld op de daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte proceskosten. Alle in redelijkheid door Opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke- en buitengerechtelijke- (incasso-) kosten, als gevolg van de niet-nakoming door Cliënt van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden bepaald op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 500,00 (zegge: vijf honderd Euro).
- 12.3 Cliënt is de kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien hij nadien in rechte wordt veroordeeld tot betaling van meer dan 60% van het gevorderde bedrag.
- 12.4 Opdrachtnemer mag nadat Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft één of meer maandtermijnbedragen of facturen te voldoen, de uitvoering van de opdracht opschorten totdat zij volledige betaling heeft ontvangen.
- 12.5 Opdrachtnemer kan te allen tijden van Cliënt verlangen dat hij op eerste verzoek en terstond genoegzame, in een door Opdrachtnemer gewenste vorm, zekerheid stelt.



## Artikel 13 : Voorbehoud van eigendom en retentie

- 13.1 De eigendom van alle geleverde of af te leveren goederen blijft bij Opdrachtnemer en gaat eerst over, wanneer Cliënt de prijs en eventueel van toepassing zijnde kosten, boetes, rente en schadevergoedingen ter zake van de geleverde goederen, inclusief voorafgaande en volgende leveringen met inbegrip van de door Opdrachtnemer ten behoeve van Cliënt verrichte of te verrichten werkzaamheden zal hebben voldaan.
- 13.2 Zolang Cliënt de in het vorig artikellid genoemde vorderingen niet heeft voldaan, is Cliënt niet gerechtigd om geleverde goederen in eigendom over te dragen of deze te bezwaren, tenzij binnen het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening.
- 13.3 Indien de goederen onder eigendomsvoorbehoud niet bij Cliënt, doch onder een derde worden opgeslagen, zal Cliënt deze derde van het eigendomsvoorbehoud op de hoogte brengen, en die derde mededelen, dat hij deze in zoverre voor Opdrachtnemer houdt, zonder dat daaruit enige gehoudenheid van Opdrachtnemer tot betaling van opslagkosten of andere kosten voortvloeit.
- 13.4 Cliënt is gehouden de goederen, waarvan Opdrachtnemer (nog) eigenaar is, deugdelijk tegen brand en diefstal te verzekeren. Aanspraken uit het verzekeringscontract dienen door Cliënt op eerste verzoek onvoorwaardelijk aan Opdrachtnemer te worden overgedragen.
- 13.5 Opdrachtnemer heeft het recht hetzij de goederen onder zich te nemen c.q. te houden, totdat Cliënt het verschuldigde met inbegrip van kosten, rente en/of schadevergoeding heeft voldaan, hetzij de goederen aan derden te verkopen, in welk geval de netto opbrengst in mindering komt op het aan Opdrachtnemer totaal verschuldigde.
- 13.6 Indien Cliënt met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer tekort schiet of Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Cliënt in die verplichtingen zal tekort schieten, is Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling gerechtigd om de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde goederen terug te nemen. Cliënt machtigt reeds nu voor alsdan Opdrachtnemer om de plaats te betreden waar deze goederen zich bevinden en deze goederen ook feitelijk terug te nemen. Na terugneming zal Cliënt worden gecrediteerd voor de marktwaarde, welke in geen geval hoger kan zijn dan de oorspronkelijke koopprijs, verminderd met de op de terugneming gevallen kosten.
- 13.7 Rechten worden aan Cliënt in licentie verleend of in eigendom overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoeding tijdig en volledig aan Opdrachtnemer of een door haar aangewezen derde betaalt.
- 13.8 Opdrachtnemer kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde goederen, gegevens, documenten, databestanden en (tussen) resultaten van de dienstverlening van Opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande



verplichting tot afgifte, totdat Cliënt alie aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

#### Artikel 14 : Leveringstermijnen

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

#### Artikel 15 : Overgang risico bij verlies of beschadiging

15.1 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.

#### Artikel 16 : Rechten van intellectuele of industriële eigendom; beveiliging

16.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur (al dan niet via Software as a service), apparatuur of andere materialen zoals tekeningen, modellen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of haar toeleveranciers. 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. Hetzelfde geldt voor rechten van intellectuele of industriële eigendom, die zijn ontstaan bij uitvoering van de Overeenkomst ongeacht waarop deze betrekking hebben. Deze berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, haar licentiegevers of toeleveranciers.

16.2 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnaam of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom, aan of uit ter beschikking gestelde goederen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

16.3 Opdrachtnemer heeft het recht technische maatregelen te nemen ter bescherming of ter naleving van contractueel overeengekomen beperkingen in (de duur van) het



gebruik van haar diensten. Het is Cliënt niet toegestaan dergelijke beveiligingsmaatregelen te verwijderen of te ontwijken.

- 16.4 Indien Opdrachtnemer middels Application Service Hosting (ASP), Web based computing of Software as a service (SAAS) diensten of goederen aanbiedt, is het Cliënt niet toegestaan om van de terbeschikkinggestelde goederen (reserve)kopieën te maken dan wel deze anderszins openbaar te maken of te verveelvoudigen.
- 16.5 Ingeval Cliënt Opdrachtnemer gegevens en materiaal aanlevert waarop auteursrechten, portretrechten of andere (aanverwante) rechten van intellectuele en industriële eigendom van derden rusten, vrijwaart Cliënt Opdrachtnemer voor alle mogelijke aanspraken van derden.
- 16.6 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Cliënt ter kennis van derden gebracht wordt.

#### Artikel 17: Klachten

- 17.1 Cliënt dient bij iedere levering binnen 24 uur na ontvangst te controleren of deze aan de overeenkomst beantwoordt.
- 17.2 Klachten moeten, wat betreft zichtbare gebreken, uiterlijk binnen 21 dagen na levering schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtnemer, op het postadres zoals dit op de factuur staat vermeld. Cliënt dient daarbij schriftelijk aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe hij het gebrek heeft geconstateerd.
- 17.3 Klachten voor wat betreft verborgen gebreken moeten eveneens schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtnemer, op het postadres zoals dit op de factuur staat vermeld, en wel uiterlijk binnen 21 dagen nadat van een dergelijk gebrek is gebleken of redelijkerwijs had moeten zijn gebleken, met dien verstande dat klagen niet meer mogelijk is na 12 maanden na aflevering. Cliënt dient daarbij schriftelijk aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe hij het gebrek heeft geconstateerd.
- 17.4 Klachten over facturen dienen schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden ingediend en wel binnen 14 dagen na verzenddatum van de facturen.
- 17.5 Bij constatering van een gebrek zoals bedoeld in dit artikel is Cliënt verplicht het eventuele gebruik van de geleverde goederen / diensten te staken, als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud van geleverde goederen / diensten zorg te dragen en de nodige maatregelen te nemen om zijn schade zoveel mogelijk te beperken. Cliënt zal daarbij de aanwijzingen van Opdrachtnemer strikt opvolgen en Opdrachtnemer alle medewerking verlenen voor onderzoek naar en van het geconstateerde gebrek en daarmee samenhangende omstandigheden. In het geval van klachten over de kwaliteit





van de geleverde goederen dienen deze ter inspectie van Opdrachtnemer bewaard te blijven en pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer te worden gezonden aan Opdrachtnemer.

- 17.6 Retourzendingen worden alleen na schriftelijke akkoordbevestiging door de verkoopafdeling van Opdrachtnemer geaccepteerd en in ontvangst genomen en dienen altijd franco huis te geschieden. Bij retourzending dient altijd te worden vermeld de datum en nummer van de order, waarop de oorspronkelijke levering heeft plaatsgevonden, en de factuurdatum en -nummer, waarop de goederen zijn vermeld.
- 17.7 Cliënt zal geen klachten kunnen indienen met betrekking tot goederen die hij heeft bewerkt of verwerkt.
- 17.8 Bij niet-tijdig of ondeugdelijke indiening van een klacht verliest Cliënt vervalt iedere aanspraak van Cliënt ter zake en kan Cliënt zich nimmer beroepen op het feit dat de dienstverlening en/of geleverde goederen niet beantwoorden aan de Overeenkomst.
- 17.9 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de door Opdrachtnemer daardoor gemaakte kosten, waaronder begrepen de onderzoekskosten, integraal voor rekening van Cliënt.

#### Artikel 18 : Opzegging en ontbinding van een Overeenkomst

- 18.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt de opdracht van Cliënt aan Opdrachtnemer voor bepaalde tijd. De opdracht wordt geacht te zijn voltooid indien de goederen of diensten die het voorwerp van de Overeenkomst vormen door Opdrachtnemer zijn geleverd en Cliënt niet heeft geklaagd conform artikel 17 van de Voorwaarden.
- 18.2 Eventuele werkzaamheden door Opdrachtnemer volgend op de in het vorige lid bedoelde beëindiging, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend in het kader van het beheer en onderhoud van goederen en of diensten en de daarvoor benodigde technische middelen, leiden automatisch tot een nieuwe (onderhouds)overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Cliënt, waarvoor Cliënt het door Opdrachtnemer gehanteerde standaardtarief verschuldigd zal zijn.
- 18.3 Overeenkomsten kunnen in beginsel niet (tussentijds) worden beëindigd, tenzij in redelijkheid niet van Cliënt kan worden gevergd dat een Overeenkomst wordt voortgezet. Cliënt kan de Overeenkomst slechts schriftelijk en met opgave van redenen opzeggen binnen uiterlijk 8 dagen na het sluiten van de Overeenkomst.
- 18.4 Opdrachtnemer zal voor deze 8 dagen een bedrag in rekening brengen voor de reeds in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer gemaakte kosten, het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers. Indien Cliënt de opzegtermijn niet in acht heeft genomen, is



Opdrachtnemer gerechtigd het gehele bedrag op basis van de Overeenkomst aan Cliënt in rekening te brengen.

18.5 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 11 van de Voorwaarden is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:

- a. de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
- b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;

één en ander onverminderd de andere rechten van Opdrachtnemer en zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.

18.6 Ingeval een Overeenkomst wordt beëindigd door middel van ontbinding, zoals neergelegd in het voorgaande lid, zal Cliënt het gehele in een Overeenkomst begrootte bedrag ineens verschuldigd zijn.

18.7 In geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, ten aanzien van Cliënt een schuldsanering krachtens WSNP wordt uitgesproken, gehele of gedeeltelijke overgang, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Cliënt, zullen van rechtswege alle Overeenkomsten met Cliënt zijn ontbonden, tenzij Opdrachtnemer Cliënt binnen redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst te wensen, in welk geval Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling gerechtigd is:

- a. de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld, en/of;
- b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;

één en ander onverminderd de andere rechten van Opdrachtnemer en zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.

18.8 Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en de Overeenkomst niet voorziet in een opzeggingstermijn, kan de Overeenkomst door elk der partijen door schriftelijke opzegging worden beëindigd, met inachtneming van een termijn van twee maanden. Geen der partijen zal wegens de opzegging van een Overeenkomst schadeplichtig worden jegens de wederpartij.

18.9 Indien een partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst en hij, nadat hij deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk in gebreke is gesteld onder gunning van een redelijke termijn voor de zuivering van die tekortkoming, in gebreke blijft, komt aan de wederpartij de bevoegdheid toe de Overeenkomst te ontbinden,

18.10 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in voorgaande lid van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Cliënt bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is, bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds



naar behoren 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.

- 18.11 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij geheel of gedeeltelijk wordt geliquideerd of beëindigd. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot schadevergoeding, gehouden.
- 18.12 De Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dan ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden gevergd.
- 18.13 In alle gevallen, waarin de Overeenkomst tussen Cliënt en Opdrachtnemer eindigt, ingevolge enige bepaling van de Voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven de Voorwaarden de rechtsverhouding tussen Partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.

#### Artikel 19: Aansprakelijkheid

- 10.1 Opdrachtnemer kan jegens Cliënt uitsluitend aansprakelijk zijn voor schade die het rechtstreeks en onmiddellijk gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dus bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade in de meest ruime zin, zoals onder meer bedrijfsschade, winstderving, verminderde goodwill, stagnatieschade, gemiste besparingen, schade door het niet behalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik, verlies, verminking, of vernietiging van gegevens, verlies van orders, PR-schade, schade als gevolg van aanspraken van enigerlei derde op Cliënt, schade terzake van een product recall, door welke oorzaak dan ook ontstaan, een en ander ten gevolge van of in de ruimste zin verband houdende met de door Opdrachtnemer geleverde goederen en/of diensten.
- 10.2 De aansprakelijkheid in haar totaliteit van Opdrachtnemer (waarbij een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) is in ieder geval beperkt tot het ter zake van de betreffende Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Cliënt gefactureerde bedrag exclusief omzetbelasting. Ingeval van een duurovereenkomst geldt in dit verband het bedrag dat is gefactureerd in de periode van 1 (één) jaar voorafgaande aan het begin van het ontstaan van de schade.



- 10.3 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, van Opdrachtnemer werkzame werknemers en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen/derden, is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat op grond van de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald onder aftrekking van het eigen risico van dergelijke verzekering.
- 10.4 Mocht om welke reden dan ook onverhoopt geen uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvinden, dan is de hiervoor bedoelde gezamenlijke aansprakelijkheid in haar totaliteit beperkt tot een maximum van € 10.000, 00 (zegge: “tien duizend Euro”).
- 10.5 In gevallen waarin Opdrachtnemer door derden wordt aangesproken voor schade, veroorzaakt door goederen en/of diensten, die Opdrachtnemer heeft geleverd aan c.q. heeft verricht voor Cliënt, zal Cliënt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk vrijwaren in die gevallen waarin Opdrachtnemer ten opzichte van Cliënt niet (meer) aansprakelijk is, hetzij op grond van deze Voorwaarden, hetzij anderszins.
- 10.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan derden die is veroorzaakt door schending van octrooien, auteursrechten en/of andere industriële en intellectuele eigendomsrechten door gebruik van tekeningen, materialen of onderdelen, danwel door toepassing van werkwijzen, welke aan Opdrachtnemer door of vanwege Cliënt zijn verstrekt of voorgeschreven. Cliënt is gehouden Opdrachtnemer voor deze aanspraken onvoorwaardelijk te vrijwaren.
- 10.7 Indien Opdrachtnemer desondanks gehouden is om schadevergoeding aan derden te voldoen, heeft Opdrachtnemer het recht van regres op Cliënt. Dit recht van regres strekt zich mede uit over de door Opdrachtnemer te betalen/betaalde schadevergoeding, alsmede rente en gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
- 10.8 Iedere uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid in de Voorwaarden is niet van toepassing in geval van opzet en/of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer en/of tot haar directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.
- 10.9 Iedere uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid in de Voorwaarden is niet van toepassing, indien en voor zover dit in strijd zou komen met het bepaalde in artikel 6:192 en/of 7:25 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
- 10.10 Opdrachtnemer is in ieder geval niet aansprakelijk voor:
- a. schade die is ontstaan nadat Cliënt, al dan niet eigenhandig, wijzigingen in of aan door Opdrachtnemer geleverde goederen en diensten heeft aangebracht;
  - b. schade die wordt geleden ten gevolge van door Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige informatie; schade als gevolg van onvoldoende, onjuist en/of ontijdig onderhoud;



- c. schade ontstaan door het verlies, beschadiging en verminking van data, gegevens of bestanden, zowel bij de uitvoering van online back-up diensten als bij overige diensten of leveringen;
- d. schade welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Cliënt bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden;
- e. schade ontstaan tengevolge van beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die haar voor, door of namens Cliënt ter beschikking zijn gesteld; goederen worden vervoerd voor risico van Cliënt;
- f. schade veroorzaakt door (de inzet van) hardware of programmatuur die door Opdrachtnemer aan Cliënt is geadviseerd. Deze uitsluiting geldt ook indien Opdrachtnemer de uitvoering van door haar te leveren diensten afhankelijk heeft gesteld van de aanwezigheid van die hardware of programmatuur, of wanneer Opdrachtnemer open source software download of installeert ten behoeve van Cliënt.

10.11 Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval één (1) jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is.

#### Artikel 20 : Overmacht

20.1 Onder overmacht in de zin van dit artikel wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer verhinderen en die niet aan Opdrachtnemer (en/of de toeleverancier van Opdrachtnemer) zijn toe te rekenen.

20.2 Onder overmacht bedoeld in het vorige artikellid zijn ook begrepen internationale conflicten, gewelddadige of gewapende conflicten, terrorisme (zowel aanslagen als het door overheidswege vastgestelde maximale veiligheidsniveau van terrorismedreiging), maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse, supranationale of internationale overheid, boycotacties, arbeidsongeregeldheden en arbeidsongeschiktheid bij derden of onder elgen personeel, natuurrampen en andere van buiten komende onheilen, brand, waterschade, stagnatie of vertraging in de aanvoer van goederen, gebrek aan scheepsruimte, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in andere apparatuur of programmatuur van Opdrachtnemer, stagnatie.

20.3 Indien zich een dergelijke omstandigheid voordoet, zal Opdrachtnemer die maatregelen treffen die van haar in redelijkheid kunnen worden gevergd om de schade van Cliënt te beperken.

20.4 Tijdens overmacht worden de leveringsverplichtingen en andere verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door de overmacht de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst zonder gerechtelijke



tussenkost te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot vergoeding van schade en kosten bestaat.

20.5 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde danwel het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Cliënt gehouden deze factuur te voldoen, alsof het een afzonderlijke Overeenkomst betreft.

#### Artikel 22 : Vertrouwelijke informatie en niet- overnamebeding

22.1 Elk der 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.

22.2 Cliënt zal - onverminderd het tweede lid - zonder goedkeuring van Opdrachtnemer, tijdens de duur van de Overeenkomst en twee jaar na beëindiging daarvan, geen arbeidsverhouding met werknemers van Opdrachtnemer aangaan die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst. Een en ander op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per in strijd met dit artikellid tot stand gekomen arbeidsverhouding.

#### Artikel 23 : Toepasselijk recht en forumkeuze

23.1 Op alle overeenkomsten tussen Cliënt en Opdrachtnemer is het Nederlands Recht van toepassing. De bepalingen van het Weens Koopverdrag (Convention on the International Sale of Goods) zijn niet van toepassing, evenmin als enige toekomstige internationale regeling inzake koop van roerende lichamelijke zaken, waarvan de werking door partijen kan worden uitgesloten.

23.2 Geschillen welke mochten ontstaan tussen Opdrachtnemer en Cliënt worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar.