

Algemene voorwaarden Kreuze Telecommunicatie B.V.

Gevestigd en kantoorhoudende te 6199 AE Maastricht Aachen Airport aan de Amerikalaan 14, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Maastricht op 1 april 1999 onder nummer 14011320.

Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- "Kreuze": Kreuze Telecommunicatie B.V., gevestigd te 6199 AE Beek/Aachen Airport aan de Amerikalaan 14, of met Kreuze gelieerde vennootschappen c.q. ondernemingen;
- "Opdrachtgever": degene die aan Kreuze een opdracht verstrekt c.q. degene die bij Kreuze een bestelling plaatst c.q. degene met wie Kreuze een overeenkomst sluit.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen, offertes en overeenkomsten waarbij Kreuze goederen en/of diensten van welke aard ook levert.
2. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Door het verstrekken van een opdracht of het plaatsen van een bestelling aanvaardt de opdrachtgever deze algemene voorwaarden. Kreuze kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden gaan in zodra de opdrachtgever een nieuwe opdracht verstrekt of een nieuwe bestelling plaatst.
4. Toepasselijkheid van verkoopvoorwaarden, leveringsvoorwaarden of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt door Kreuze uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing indien Kreuze voor de uitvoering van de overeenkomst derden dient in te schakelen.
6. 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 partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zoveel mogelijk benadert.
7. Kreuze kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.

Artikel 3: Aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Kreuze zijn vrijblijvend, tenzij door Kreuze schriftelijk en uitdrukkelijk anders is aangegeven. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Kreuze opgegeven eisen, specificaties en andere gegevens waarop Kreuze zijn aanbieding baseert.
2. Aanbiedingen van Kreuze gelden niet automatisch ook voor nabestellingen.
3. Kreuze kan niet aan haar aanbieding worden gehouden indien de wederpartij had behoren te begrijpen dat de aanbieding dan wel een onderdeel van de aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.

Artikel 4: Totstandkoming overeenkomsten

1. Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst eerst tot stand door ondertekening van de offerte of overeenkomst door de opdrachtgever respectievelijk de dag van verzending (per e-mail) van de schriftelijke bevestiging door Kreuze van de offerte of de (al dan niet schriftelijke) overeenkomst. Een door Kreuze afgegeven opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Opdrachtgever verstrekt vóór het uitbrengen van de offerte en/of het sluiten van de overeenkomst aan Kreuze alle voor Kreuze relevante informatie ter uitbrenging van de offerte en/of het sluiten van de overeenkomst. Opdrachtgever zal Kreuze voorts alle informatie en gegevens verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is ter uitvoering van de overeenkomst.
3. Overeenkomsten tot levering van zaken en/of diensten binden Kreuze eerst na schriftelijke bevestiging of na bevestiging per e-mail. Feitelijke uitvoering door Kreuze of een door Kreuze (per e-mail) verzonden factuur staat gelijk aan een schriftelijke bevestiging van het aanbod.
4. Indien niet binnen 8 dagen schriftelijk of per e-mail de juistheid van de schriftelijke bevestiging wordt betwist, zijn Kreuze en opdrachtgever hieraan gebonden.
5. Later gemaakte afspraken, toezeggingen, wijzigingen en annuleren zijn eerst van kracht na een schriftelijke akkoordverklaring of akkoordverklaring per e-mail van de zijde van Kreuze.
6. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en omvang geen offerte en/of opdrachtbevestiging wordt verzonden, geldt de factuur en/of de afleveringsbonnet tevens als opdrachtbevestiging welke ook wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven. Terzake van het in dit artikel gestelde is de administratie van Kreuze beslissend behoudens schriftelijk tegenbewijs.
7. Alle overeenkomsten worden door Kreuze aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de wederpartij, uitsluitend ter beoordeling van Kreuze, voldoende kredietwaardig is voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst.
8. Kreuze behoudt zich te allen tijde het recht voor om zonder opgaaf van redenen opdrachten en/of bestellingen te weigeren.

Artikel 5: Prijs

1. Alle prijzen zijn, tenzij anders aangegeven, in Euro's uitgedrukt exclusief omzetbelasting (btw), andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, verpakingskosten, transportkosten en transportverzekering.
2. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zijn uit- en invoerrechten, zegel-, station- en inklaringskosten en belastingen voor rekening van Kreuze.
3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat Kreuze gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
4. Indien na de datum van de totstandkoming van de overeenkomst één of meer kostprijs-factoren verhoging ondergaan of een verhoging optreedt van uitvoerrechten of andere rechten of belastingen of een verhoging van de wisselkoers van de Euro ten opzichte van de buitenlandse valuta waarin Kreuze de zaken kocht, ook al geschiedt dit vanwege voorzienbare omstandigheden, is Kreuze gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen zonder dat opdrachtgever het

recht heeft de overeenkomst te beëindigen. Indien reeds een gedeelte van de overeengekomen zaken en/of diensten is geleverd, is het bepaalde in dit artikel 5.3 onverkort van toepassing ten aanzien van de door Kreuze nog te leveren zaken en/of diensten.

5. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Kreuze de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
6. Kreuze is bevoegd voor de nakoming van de betalingsverplichtingen zekerheidsstelling te verlangen en/of uitsluitend onder rembours af te leveren, alsmede nakoming van de overeenkomst op te schorten totdat aan voormelde zekerheidsstelling naar genoegen van Kreuze is voldaan.
7. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Kreuze de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundige(n) naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is opdrachtgever de door Kreuze gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

Artikel 6: Betaling

1. Alle betalingen dienen binnen de op de factuur vermelde termijn door Kreuze te zijn ontvangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal opdrachtgever binnen acht dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
3. Door het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Kreuze gerechtigd over het openstaande bedrag een rente van 1 % per maand te berekenen vanaf het moment waarop uiterlijk diende te zijn betaald tot aan de dag der algehele voldoening. Hierbij wordt een gedeelte van een maand als een gehele maand aangemerkt.
4. Indien niet op de vervaldag is voldaan, zijn alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van welke aard ook, die Kreuze moet maken tot een verhaal van haar vordering(en) op de wederpartij, voor rekening van de in verzuim zijnde wederpartij. De buitengerechtelijke kosten worden begroot op 15 % van de hoofdsom met een minimum van € 125,00. Indien Kreuze aantoonbaar dat hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze kosten voor vergoeding in aanmerking.
5. In geval van niet of niet-tijdige betaling is Kreuze bevoegd verdere levering van zaken of diensten op te schorten tot het moment waarop de wederpartij zijn betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.
6. Kreuze is gerechtigd bij of na de totstandkoming van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij een voorschot te verlangen. Indien tussen wederpartij en Kreuze betaling van een voorschot is overeengekomen, zal Kreuze niet eerder presteren dan dat het voorschot aan Kreuze is voldaan.

Artikel 7: Verpakking, verzending en handelingskosten

1. Kreuze bepaalt de wijze van verzending en verpakking, tenzij opdrachtgever Kreuze ter-zake tijdig schriftelijk anders instrueert. Verpakking wordt door Kreuze niet teruggenomen.
2. Betreffende overeenkomsten beneden een door Kreuze vast te stellen bedrag, kunnen door Kreuze naast de verzendkosten, administratie- en handelingskosten apart in rekening worden gebracht.

Artikel 8: Beschrijvingen, modellen, hulpmiddelen en adviezen

1. In catalogi, afbeeldingen, tekeningen, maat- en gewichtsopgaven e.d. vermelde gegevens zijn slechts bindend indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn opgenomen in een door partijen ondertekende overeenkomst of een door Kreuze ondertekende opdrachtbevestiging, onverminderd het vermelde in artikel 8.5.
2. Door Kreuze uitgebrachte offertes, alsmede door Kreuze vervaardigde of verstrekte tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen, gereedschappen, software (programmatuur) e.d. blijven eigendom van Kreuze, ongeacht of daarvoor kosten in rekening zijn gebracht.
3. De informatie die in een ander besloten ligt of ten grondslag ligt aan de fabricage- en constructiemethoden, zaken, en software (programmatuur) blijft exclusief voorbehouden aan Kreuze, ongeacht of daarvoor opdrachtgever kosten in rekening zijn gebracht.
4. Opdrachtgever garandeert dat de in artikel 8.3. vermelde informatie, behoudens de uitvoering van de overeenkomst, niet anders dan met schriftelijke toestemming van Kreuze wordt gekopieerd, aan derden wordt getoond, aan derden bekend wordt gemaakt of aan derden ter beschikking wordt gesteld in welke vorm dan ook.
5. Alle door Kreuze verstrekte adviezen, berekeningen, mededelingen en opgaven omtrent capaciteiten, resultaten van door Kreuze te leveren zaken en/of te verrichten werkzaamheden zijn geheel vrijblijvend en worden door Kreuze verstrekt bij wijze van niet bindende informatie.
6. Geringe afwijkingen van de gebruikelijke toleranties en/of van de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen maten capaciteiten en/of resultaten van de door Kreuze te vervaardigen en/of te leveren zaken en/of te verrichten werkzaamheden geven opdrachtgever geen grond tot ontbinding van de overeenkomst, reclame en/of schadevergoeding.

Artikel 9: Verzending en levering

1. Het bepaalde in dit artikel geldt indien in de tussen Kreuze en wederpartij gesloten overeenkomst geen andersluidende regelingen zijn overeengekomen.
2. Indien de zaken worden verzonden met vervoermiddelen van Kreuze of door in haar opdracht werkende expediteurs, dan geschiedt de levering door aanbidding der zaken aan het door de wederpartij opgegeven adres. De zaken worden in dat geval tot het moment van levering voor eigen rekening en risico van Kreuze vervoerd.
3. Tenzij de zaken door de wederpartij aan het magazijn van Kreuze worden afgehaald, reizen zij met een vervoermiddel naar keuze van Kreuze. Verlangt de wederpartij een andere wijze van vervoer, dan komen extra kosten daarvan voor zijn/haar rekening.
4. Indien de zaken tevergeefs op het afleveradres worden aangeboden of op het postkantoor worden afgeleverd, gaat het risico over op het moment waarop de producten tevergeefs zijn aangeboden of zijn afgeleverd op het postkantoor.

- De vrachtkosten zijn voor rekening van de wederpartij, tenzij de vrachtkosten zijn ingecalculeerd in de prijs, in welk geval Kreuze dat uitdrukkelijk aangeeft.
- In de gevallen waarin de zaken door de wederpartij worden afgehaald, geschiedt levering zodra de zaken het magazijn/bedrijfsterrein van Kreuze verlaten. In deze gevallen worden de zaken steeds voor eigen rekening en risico van de wederpartij vervoerd, zelfs wanneer uit de (ver-voers)documenten anders mocht blijken.

Artikel 10: Leveringstermijnen

- Alle door Kreuze genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Kreuze bekend waren.
- De door Kreuze opgegeven leveringstermijnen geschieden steeds bij benadering en betreffen geen fatale termijnen, tenzij zulks anders uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. De leveringstermijn gaat in nadat alle noodzakelijke gegevens in het bezit van Kreuze zijn en het voorschot, indien en voor-zover dit is overeengekomen, door opdrachtgever is betaald.
- Kreuze spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Kreuze niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Kreuze wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- Kreuze is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Kreuze gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties et cetera) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Kreuze en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- Kreuze is verplicht de opgegeven leveringstermijn zoveel mogelijk in acht te nemen, doch is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding die Kreuze redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien. Zodanige overschrijding verplicht Kreuze niet tot enige vergoeding, noch geeft zij opdrachtgever het recht de order te annuleren of de afname te weigeren.
- Onverminderd hetgeen in deze algemene voorwaarden omtrent de verlenging van de leveringstermijn is bepaald, wordt de leveringstermijn verlengd met de duur van de vertraging die aan de zijde van Kreuze ontstaat ten gevolge van de niet-voldoening door opdrachtgever aan enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting of van hem te vragen medewerking met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.
- Kreuze is gerechtigd tot nakoming van de overeenkomst door middel van deelleveranties, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen en/of de aard van de overeenkomst zich daartegen verzet.

Artikel 11: Verpakking en hoedanigheid

Het geleverde wordt geacht te voldoen aan de tussen partijen geldende kwaliteitseisen en privaot- en publiekrechtelijk voorgeschreven kwaliteitseisen, alsmede aan alle verdere van overheidswege vastgestelde dwingende eisen, behoudens tegenbewijs.

Artikel 12: Risico en eigendomsovergang

- Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.
- Nadat de betreffende zaken het opslagterrein van Kreuze hebben verlaten, dan wel dadelijk nadat de zaken gelden als geleverd in de zin van artikel 10, draagt de opdrachtgever het risico voor alle directe en indirecte schade, die aan of door deze zaken mochten ontstaan.
- De zaken reizen voor rekening en risico van Kreuze tot aflevering van de zaken aan opdrachtgever. Retourzendingen van opdrachtgever reizen voor diens rekening en risico.
- Schade aan zaken veroorzaakt door vernieling van verpakking is voor rekening en risico van opdrachtgever.
- Indien opdrachtgever Kreuze zaken ter bewerking, reparatie, inspectie of anderszins ter beschikking stelt, berusten deze zaken onder Kreuze voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor een adequate verzekering van deze zaken.

Artikel 13: Voorbehoud van eigendom, zaaksvorming, retentie en zekerheidsstelling

- Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Kreuze totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Kreuze zijn voldaan.
- Het is opdrachtgever niet toegestaan de zaken voordat de eigendom daarvan is overgegaan te belasten, verkopen, afleveren of vervreemden. Kreuze is gerechtigd bij niet nakoming van betalingsverplichtingen door opdrachtgever deze zaken terug te (doen) halen.
- De opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Kreuze mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door Kreuze geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor Kreuze en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Kreuze totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. Kreuze heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- Kreuze kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Kreuze onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan Kreuze verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- Opdrachtgever is niet gerechtigd voor het in artikel 13.1 vermelde tijdstip de zaken aan derden te verkopen, in eigendom over te dragen en/of anderszins ter beschikking te stellen en/of te bezwaren.
- Op de afgeleverde zaken die door betaling in eigendom van opdrachtgever zijn overgedragen en zich nog in handen van opdrachtgever bevinden, vestigt opdrachtgever hierbij reeds een bezitloos pandrecht tot meerdere zekerheid van

vorderingen van Kreuze, anders dan de in artikel 3:92 lid 2 BW vermelde, die Kreuze uit welke hoofde dan ook nog op opdrachtgever mocht hebben.

- Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop wensen te vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht Kreuze zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- Opdrachtgever is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbare eigendom van Kreuze te bewaren. Opdrachtgever is verplicht de zaken voor de duur van het eigendomsvoorbehoud tegen brand-, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal en vernieling te verzekeren en de polissen van deze verzekeringen aan Kreuze op eerste verzoek ter inzage te geven. Alle aanspraken van opdrachtgever op verzekeraar van de zaken uit hoofde van vermelde verzekeringen zullen, zodra Kreuze zulks wenst, door opdrachtgever aan Kreuze stil worden verpand tot meerdere zekerheid van de vorderingen van Kreuze tegen opdrachtgever.
- Indien zich een situatie voordoet als vermeld in artikel 20.2 is Kreuze gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken terug te nemen met inbegrip van daartoe eventueel benodigde demontage. Opdrachtgever geeft nu reeds onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan Kreuze of een door Kreuze aan te stellen derde om, in alle gevallen waarin Kreuze haar eigendomsrechten wenst uit te oefenen, al die plaatsen te betreden waar haar eigendommen zich zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen. Opdrachtgever dient Kreuze alle medewerking terzake te verlenen.
- Na terugneming van de zaken zoals vermeld in artikel 13.10 wordt opdrachtgever gecrediteerd voor de marktwaarde van de teruggenomen zaken, welke in geen geval hoger kan zijn dan de oorspronkelijke prijs, verminderd met de op de terugname gevallen kosten.

Artikel 14: Garanties

- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst en/of in het bij de desbetreffende zaak afgegeven garantie- en/of servicecertificaat en onverminderd de hierna gestelde beperkingen, garandeert Kreuze zowel de deugdelijkheid van de door haar geleverde zaak als de kwaliteit van het daarvoor gebruikte en/of geleverde materiaal, gedurende een periode van 12 maanden na factuurdatum dan wel 12 maanden na de datum van aflevering, indien deze datum is gelegen vóór de factuurdatum. Bij installatie van zaken vangt de garantietermijn aan op het moment waarop de installatie is voltooid, doch uiterlijk 30 dagen na aflevering.
- Kreuze biedt geen uitgebreidere garantie op geleverde zaken dan de garantie (-voorwaarden) van de fabrikant van deze zaken, zonder evenwel de rechten van de opdrachtgever voortvloeiend uit dwingend-rechtelijke wetsbepalingen aan te tasten.
- Kreuze is nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de zaken voor elke individuele toepassing door de opdrachtgever, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van zaken.
- De onder de in artikel 14.1 vermelde garantie vallende gebreken zullen door Kreuze kosteloos worden weggenomen door reparatie of vervanging van de gebrekkige zaken, al dan niet in het bedrijf van Kreuze of door toezending van vervangende zaken, een en ander steeds ter vrije keuze van Kreuze. Indien ingevolge deze garantiëbepalingen zaken door Kreuze worden vervangen, worden de te vervangen zaken desgewenst eigendom van Kreuze. Op de vervangen zaken is geen nieuwe garantietermijn van toepassing en wordt garantie verleend binnen de oorspronkelijke garantietermijn.
- Alle kosten die uitgaan boven het vermelde in artikel 14.4, waaronder begrepen transportkosten, reis- en verblijfskosten, alsmede kosten van demontage en montage zijn voor rekening van opdrachtgever. Garantiewerkzaamheden geschieden tijdens kantooruren van Kreuze.
- Buiten de in artikel 14.1 vermelde garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in, dan wel geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:
 - de niet-nakoming van door Kreuze aan het gebruik van de afgeleverde zaken verbonden voorschriften, dan wel het voorziene normaal gebruik;
 - normale slijtage;
 - toepasselijkheid van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen;
 - in overleg met opdrachtgever aangewende materialen, respectievelijk zaken;
 - materialen, zaken, werkwijzen en constructies, voor zover op uitdrukkelijke instructie van opdrachtgever toegepast, alsmede van door of namens de opdrachtgever aangeleverde materialen of zaken;
 - door opdrachtgever of derden uitgevoerde toepassingen aan software (programmatuur) van geleverde zaken en/of diensten;
 - elke vorm van tijdelijk of permanent disfunctioneren van de geleverde zaken en/of diensten, indien het disfunctioneren direct of indirect redelijkerwijs het gevolg is van storingen, in de ruimste zin des woords, van telecommunicatienetwerk(en) en/of telecommunicatieproviders en/of van overheidswege.
- Indien opdrachtgever niet, niet-behoorlijk of niet-tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de met Kreuze gesloten overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, is Kreuze met betrekking tot geen dezer overeenkomsten tot enige garantie, hoe ook genaamd, gehouden.
- Indien opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Kreuze tot herstel of andere werkzaamheden terzake de geleverde zaken overgaat of doet overgaan, vervalt elke aansprakelijkheid van Kreuze uit hoofde van garantie.
- Betreffende door Kreuze uitgevoerde inspecties, advisering en soortgelijke verrichtingen wordt geen garantie gegeven.
- Het beweerdelijk niet-nakomen door Kreuze van zijn garantiëverplichtingen ontslaat opdrachtgever niet van de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit enige met Kreuze gesloten overeenkomst.
- De in artikel 14 vermelde garantie is niet van toepassing op overeenkomsten betreffende tweedehands zaken, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15: Reclames en klachttermijnen

- Het geleverde wordt geacht aan de overeenkomst te beantwoorden, behoudens tegenbewijs.
- Indien de wederpartij erin slaagt om aan te tonen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, is de wederpartij gehouden dit aan Kreuze te melden en wel zo spoedig mogelijk na de ontdekking van het gebrek of nadat hij het gebrek redelijkerwijs had moeten ontdekken, doch uiterlijk binnen 7 dagen na voltooiing van de overeenkomst. Deze melding moet, indien zij mondeling is geschied, direct schriftelijk aan Kreuze worden bevestigd.
- Geringe afwijkingen van de geleverde of verhuurde zaken in afmeting, kleur, capaciteit, vorm en verpakking zullen voor de wederpartij nimmer aanleiding vormen te reclameren als bedoeld in artikel 15 lid 2.

4. Het geleverde dient in zijn geheel aanwezig te blijven en de wederpartij dient Kreuze in de gelegenheid te stellen de zaken te bezichtigen.
5. De wederpartij is gehouden te allen tijde zorgvuldig voor het behoud van zaken te zorgen. Geleverde zaken die de wederpartij aan Kreuze wenst te retourneren dienen in een onberispelijke staat te verkeren, dat wil zeggen in zijn geheel en in de onbeschadigde originele verpakking, vrij van stickers en/of beschrijvingen (met uitzondering van de stickers en/of beschrijvingen van de fabrikant of van Kreuze).
6. Retournering van het geleverde kan slechts geschieden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Kreuze. Een verzoek tot re-tournering van het geleverde dient uiterlijk binnen 7 dagen na levering schriftelijk bij Kreuze te zijn ingediend.
7. Hetgeen uitsluitend in opdracht en voor rekening van de wederpartij door Kreuze is besteld en aan de wederpartij is geleverd, kan niet worden geretourneerd.
8. Indien de wederpartij er niet in slaagt om aan te tonen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, is Kreuze bij re-tournering van het geleverde gerechtigd om 10 % restockingskosten, met een minimum van € 25,00 (exclusief btw) bij de wederpartij in rekening te brengen.
9. Bij retournering van het geleverde vindt gehele of gedeeltelijke creditering uitsluitend plaats na beoordeling en goedkeuring van Kreuze.

Artikel 16: Aansprakelijkheid van Kreuze; vrijwaring

1. De totale aansprakelijkheid van Kreuze 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).
2. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst 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 € 50.000,00 (vijftigduizend euro). Onder directe schade wordt verstaan:
 - a. redelijke kosten die opdrachtgever heeft moeten maken om de prestatie van Kreuze aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;
 - b. redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Kreuze op een voor Kreuze bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantooit dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
3. Aansprakelijkheid van Kreuze voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Kreuze voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Kreuze voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 16.1 uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
4. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Kreuze.
5. De aansprakelijkheid van Kreuze wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever Kreuze onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Kreuze ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kreuze in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Kreuze meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Kreuze vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
7. Opdrachtgever vrijwaart Kreuze voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Kreuze geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van (rechts)personen waarvan Kreuze zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17: Overmacht

1. Wanneer Kreuze door overmacht in het nakomen van enige verplichting verhinderd is, is Kreuze niet gehouden aan enige termijn en tevens bevoegd de overeenkomst geheel of ten dele op te schorten voor de duur van de overmachtoestand. Kreuze verplicht zich de opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk op de hoogte te stellen, teneinde de schade voor de opdrachtgever zo veel mogelijk te beperken. Indien het nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst door overmacht niet (langer) mogelijk is, is Kreuze gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en zal Kreuze terzake van het beëindigen van de overeenkomst nimmer gehouden zijn schadevergoeding aan de opdrachtgever te betalen.
2. Indien Kreuze bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan deze verplichtingen kan voldoen is Kreuze gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt evenwel niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
3. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken waardoor de nakoming van verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van verplichtingen in redelijkheid niet gevergd kan worden, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Kreuze, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan Kreuze zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan Kreuze is voorgeschreven.
4. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen.

Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresenteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18: Annulering

1. Indien de opdrachtgever met Kreuze een overeenkomst heeft gesloten en vervolgens van het uitvoeren van c.q. het nakomen van de overeenkomst wenst af te zien, gelden de volgende annuleringsbepalingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert;
 - eerder dan op de zevende dag vóór het uitvoeren van c.q. het nakomen van de overeenkomst kan annulering kosteloos geschieden;
 - later dan op de zevende dag, doch eerder dan op de vierde dag vóór het uitvoeren van c.q. het nakomen van de overeenkomst is de opdrachtgever 25 % verschuldigd van al hetgeen de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst met Kreuze is verschuldigd;
 - Later dan op de vierde dag vóór het uitvoeren van c.q. het nakomen van de overeenkomst is de opdrachtgever 50 % verschuldigd van al hetgeen dat de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst met Kreuze is verschuldigd.
2. De annulering dient schriftelijk te geschieden en is pas geldig op het moment dat Kreuze de annulering schriftelijk heeft bevestigd.
3. Ingeval van niet of niet-tijdige betaling van enig opvorderbaar bedrag, van schorsing van betalingen, van aanvraag van surseance van betaling, van faillissement of van liquidatie van de zaken van de opdrachtgever heeft Kreuze het recht, de overeenkomst, of dat gedeelte van de overeenkomst dat alsdan nog niet is uitgevoerd, zonder meer en zonder dat enige rechterlijke tussenkomst vereist is, te annuleren en de nog niet betaalde zaken terug te vorderen, onverminderd het recht van Kreuze op vergoeding van de volledige schade, dat door een en ander voor Kreuze mocht ontstaan. In deze gevallen is iedere vordering, welke Kreuze ten laste van de opdrachtgever heeft ineens en dadelijk opeisbaar.

Artikel 19: Opschorting en ontbinding

1. Ingeval van verhindering tot nakoming van de overeenkomst ten gevolge van overmacht is Kreuze gerechtigd om hetzij de uitvoering van de overeenkomst voor ten hoogste 6 maanden op te schorten, hetzij de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden zonder de verplichting van Kreuze tot enige schadevergoeding.
2. Indien opdrachtgever niet, niet-behoorlijk of niet-tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de met Kreuze gesloten overeenkomst of uit daarmee samenhangende overeenkomsten voortvloeit, dan wel indien goede grond bestaat te vrezen dat opdrachtgever niet in staat is of niet in staat zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Kreuze te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of (gedeeltelijke) overdracht van de onderneming van opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, alsmede indien beslag ten laste van opdrachtgever wordt gelegd en dit beslag niet binnen redelijk korte termijn is opgeheven, is Kreuze gerechtigd om zonder ingebrekestelling de uitvoering van elk dezer overeenkomsten voor ten hoogste 6 maanden op te schorten, hetzij deze (gedeeltelijk) te ontbinden, zulks zonder gehoudenheid van Kreuze tot enige schadevergoeding en onverminderd de Kreuze verder toekomstende rechten.
3. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materialen waarvan Kreuze zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt dat naleving ervan in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is Kreuze bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 20: Beëindiging van de overeenkomst

1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
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 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.
3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regulerend recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze algemene voorwaarden.
4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, indien de opdrachtgever horizontaal - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie op samenvoeging van ondernemingen. Kreuze is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden danwel tot schadevergoeding gehouden. In geval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
5. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 20.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat Kreuze ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Kreuze voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.

Artikel 21: Installatie van zaken

1. Kreuze zal de installatie van zaken uitvoeren naar de eisen van goed en deugdelijk werk en overeenkomstig het uitvoeringsschema zoals dit onderdeel uitmaakt van de overeenkomst in de zin van artikel 4 van deze algemene voorwaarden.
2. De installatie wordt als opgeleverd beschouwd op het eerste van de tijdstippen waarop Kreuze na voltooiing van de installatie daarvan aan opdrachtgever schriftelijk kennis geeft, hetzij opdrachtgever de geïnstalleerde zaken feitelijk in gebruik neemt. Gedeeltelijke ingebruikneming door opdrachtgever is toegestaan, mits dit een voldoende voortgang van de overige installatiewerkzaamheden niet in gevaar brengt en de hieruit door Kreuze voortvloeiende kosten aan Kreuze als meerwerk worden

- vergoed. De in gebruik genomen onderdelen van installatie worden met de ingebruikname beschouwd als opgeleverd.
3. Het gebouw of de ruimte waar de installatiewerkzaamheden dienen te worden verricht dient op eenvoudige wijze door Kreuze bereikbaar te zijn. Opdrachtgever dient er voor te zorgen dat bij de aanvang van de installatiewerkzaamheden de daartoe vereiste faciliteiten aanwezig zijn en de installatie-werkzaamheden ongestoord en in een voortdurend proces kunnen worden uitgevoerd. Eventuele aanwezige kabels en leidingen dienen voorafgaand aan de installatiewerkzaamheden door opdrachtgever duidelijk te zijn aangegeven c.q. gemarkeerd. Indien niet duidelijk aangegeven c.q. gemarkeerde leidingen door Kreuze worden beschadigd, komen alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtgever en vrijwaart opdrachtgever Kreuze voor elke aansprakelijkheid terzake. Indien door aanwezigheid van obstakels de installatiewerkzaamheden dienen te worden gewijzigd, dan wel stilstand c.q. vertraging van de installatiewerkzaamheden optreedt, komen deze meer-/verletkosten voor rekening van opdrachtgever.
 4. De in de overeenkomst vermelde prijs is gebaseerd op een continu installatieproces. Prijsstijgingen tot aan het moment van oplevering kunnen worden doorberekend aan opdrachtgever.
 5. Bij de uitvoering van de overeenkomst worden de benodigde zaken, materialen, onderdelen en dergelijke uitsluitend door Kreuze, althans door derden in opdracht van Kreuze aan opdrachtgever verstrekt.
 6. Indien partijen overeen komen dat de te leveren diensten en/of zaken worden uitgebreid of gewijzigd, kan het tijdstip van voltooiing van de dienstverlening daardoor worden beïnvloed. Kreuze zal opdrachtgever daaromtrent zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
 7. Indien voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Kreuze opdrachtgever vooraf inlichten, indien een uitbreiding of wijziging van de opdracht tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt beïnvloed.
 8. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
 - a. in geval van wijziging in de overeenkomst dan wel de voorwaarden van installatie;
 - b. in geval van aanwijzingen door of vanwege de overheid op grond van wettelijke voorschriften of beschikkingen;
 - c. in geval van afwijzingen van de bedragen van de stelposten en verrekenbare hoeveelheden;
 - d. in de gevallen waarin de verrekening van meer- of minderwerk tussen partijen is overeengekomen of dit uit de feitelijke installatiewerkzaamheden blijkt.
 6. Het ontbreken van een schriftelijke opdracht laat de aanspraak van Kreuze op rekening van meerwerk onverlet.

Artikel 22: Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Kreuze. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
2. Indien Kreuze in afwijking van artikel 22.1 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Kreuze onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Kreuze aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
4. Het is Kreuze toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Kreuze opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
5. Tenzij Kreuze een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reserve-kopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 22.3).
6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Kreuze schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Kreuze te maken.
7. Opdrachtgever vrijwaart Kreuze tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Kreuze zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever Kreuze 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 Kreuze. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Kreuze verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze

- rechtsvorderingen te verwerpen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de vereten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Kreuze ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Kreuze zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Kreuze een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Kreuze zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van opdrachtgever. Indien Kreuze naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Kreuze het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder afrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Kreuze zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Kreuze wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Kreuze voor inbreuken doe veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, website, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Kreuze gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Kreuze geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
8. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, et cetera), databestanden, of andere materialen, waaronder ont-werpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). Opdrachtgever zal Kreuze vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 23: BUMA rechten

Indien en voor zover tussen de opdrachtgever en Kreuze enige overeenkomst bestaat ten gevolge waarvan bij de uitvoering van de verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien voor Kreuze, BUMA rechten verschuldigd zullen zijn, dan wel andere rechten die samenhangen met voortbrengselen van de geest, zullen deze rechten verschuldigd zijn door de opdrachtgever die, voor zover nodig, eveneens zorg zal dragen voor aangiften en dergelijke en, indien Kreuze aangesproken zal worden, Kreuze zal vrijwaren voor de betaling van deze rechten.

Artikel 24: Toepasselijk recht

1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering, althans de gehele rechtsverhouding tussen Kreuze en een opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag "Convention of the Internationale Sale of Goods 1980" is uitgesloten.
3. Indien en voor zover enig onderdeel c.q. enige bepaling van deze algemene voorwaarden in strijd zou blijken te zijn met enige dwingende bepalingen van nationale of internationale wetgeving, zal deze als niet overeengekomen worden beschouwd en zullen deze algemene voorwaarden voor het overige partijen blijven binden.

Artikel 25: Geschillen

1. Indien zich geschillen voordoen zullen partijen in eerste instantie trachten in minnelijk overleg tot een oplossing te komen.
2. Indien een geschil aan een gerechtelijke instantie wordt voorgelegd is uitsluitend de Rechtbank te Maastricht bevoegd om over het geschil te oordelen. Kreuze behoudt zich het recht voor om in voorkomend geval het geschil voor te leggen aan de rechter van de vestigingsplaats van de wederpartij.

Bepalingen ten behoeve van ontwerp- en advieswerkzaamheden

Artikel 26: Algemeen

1. Alle bepalingen van artikel 1 tot en met 25 van de algemene voorwaarden gelden eveneens voor overeenkomsten betreffende ontwerp- en advieswerkzaamheden tenzij in artikel 26 tot en met 30 van de voorwaarden hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 27: Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. Een overeenkomst ter zake ontwerp- en advieswerkzaamheden wordt aangegaan op calculatiebasis voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.
2. De in artikel 27.1 vermelde overeenkomst voor onbepaalde tijd kan te allen tijde door partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
3. Opzegging dient schriftelijk aan de opdrachtgever te worden meegedeeld.
4. Indien opdrachtgever de overeenkomst als bedoeld in artikel 27.1 tussentijds opzegt, dient opdrachtgever de daardoor bij Kreuze optredende schade, die minimaal gelijk is aan de brutomarge van Kreuze bij reguliere nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever, te vergoeden.

Artikel 28: Terbeschikkingstelling van informatie en faciliteiten door opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle informatie en faciliteiten, die Kreuze naar haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze, ter beschikking te stellen en Kreuze toegang te verlenen tot de locaties vereist ter uitvoering van de opdracht.
2. Opdrachtgever is verplicht Kreuze onverwijld schriftelijk te informeren omtrent alle voor de uitvoering van de opdracht relevante feiten en omstandigheden.
3. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria van Kreuze of door Kreuze ingehuurd derden die ontstaan door het niet, niet-tijdig of niet-behoorlijk ter beschikking stellen van verzochte informatie en faciliteiten of toegang tot vereiste locaties, zijn voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 29: Uitvoering van de opdracht

1. Kreuze bepaalt door welke perso(o)n(en) en op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd, voor zover mogelijk met inachtneming van de wensen van opdrachtgever.
2. Indien opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan met schriftelijke toestemming van Kreuze. Kreuze is nooit aansprakelijk voor op verzoek van opdrachtgever door derden uitgevoerde werkzaamheden.
3. Alle diensten van Kreuze worden uitgevoerd overeenkomstig de in het maatschappelijke verkeer gebruikelijke (kwaliteits)maatstaven, echter zonder dat sprake is van een resultaatverplichting van Kreuze.
4. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen is Kreuze niet verplicht diensten te leveren buiten de reguliere kantooruren van Kreuze. Voor diensten van Kreuze buiten reguliere kantooruren is Kreuze gerechtigde aangepaste tarieven te hanteren. Na 17.00 uur en op zaterdag geldt een tarief van 150 % van het normale tarief. Voor zondagen en erkende feestdagen geldt een tarief van 200 % van het overeengekomen tarief.

Artikel 30: Wijziging van meerwerk

1. Indien partijen overeenkomen dat de te leveren diensten worden uitgebreid of gewijzigd, kan het tijdstip van voltooiing van de dienstverlening daardoor worden beïnvloed. Kreuze zal opdrachtgever daaromtrent zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
2. Indien voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Kreuze opdrachtgever vooraf inlichten, indien een uitbreiding of wijziging van de opdracht tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs wordt beïnvloed.

Bepalingen omtrent telecommunicatie

De bepalingen omtrent telecommunicatie zijn, naast de algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing.

Artikel 31: Telecommunicatie

1. Opdrachtgever zal Kreuze steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot gebouwen. Indien opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassingen in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Kreuze te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en de beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
3. Indien opdrachtgever, programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Kreuze ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Kreuze voorgeschreven specificaties.
4. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Kreuze stelt of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Kreuze het recht tot gehele of gedeeltelijke 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, een en ander onverminderd het recht van Kreuze tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
5. Ingeval medewerkers van Kreuze op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Kreuze voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Kreuze, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade leiden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Kreuze kenbaar maken.
6. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Kreuze staan. Kreuze is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens trans-missiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Kreuze. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Kreuze gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Kreuze kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Kreuze is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Ontwikkeling van programmatuur

De bepalingen omtrent ontwikkeling van programmatuur zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen omtrent telecommunicatie, van toepassing indien Kreuze in opdracht van opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en installeert. Op deze programmatuur zijn ook de bepalingen omtrent gebruik en onderhoud van programmatuur van toepassing, behalve voor zover daarvan wordt afgeweken. De in de bepalingen omtrent programmatuur 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. Onder programmatuur worden tevens websites verstaan.

Artikel 32: Ontwikkeling van programmatuur

1. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Kreuze ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Kreuze zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat. Indien

- partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitsstelling, zal deze prioriteitsstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
2. Kreuze is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 22 verkrijgt opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisaties. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzingen aan te brengen. Indien Kreuze in rechte wordt gehouden de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Kreuze daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

Artikel 33: Afl levering, installatie en acceptatie

1. Kreuze zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Kreuze niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Kreuze kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Kreuze worden gerapporteerd.
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 Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, danwel
 - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, danwel
 - c. Indien Kreuze voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 33.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 22.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 33.6 een acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan voor het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever Kreuze hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 22.6 bevat, zal opdrachtgever Kreuze uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Kreuze zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Kreuze gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
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 Kreuze om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 14, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
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.
8. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 33.3 heeft tot gevolg dat Kreuze ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien een voorkomend geval tevens de installatie door Kreuze is overeengekomen, van zijn verplichtingen in zake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 33.6 betreffende kleine gebreken en artikel 36 betreffende garantie.
9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur danwel, indien in voorkomend geval tevens een door Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Gebruik en onderhoud van programmatuur

De bepalingen omtrent gebruik en onderhoud van programmatuur zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Kreuze ter beschikking gestelde programmatuur. De in deze bepalingen 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 Kreuze te verstrekken nieuwe versies. Onder programmatuur worden tevens websites verstaan.

Artikel 34: Gebruiksrecht

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 22 verleent Kreuze opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
2. De programmatuur mag door opdrachtgever 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. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van opdrachtgever 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 storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("timesharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van Kreuze bevat.
4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Kreuze retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging Kreuze onverwijld schriftelijk melding maken.
5. Kreuze staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
6. Kreuze kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Kreuze toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Kreuze is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
7. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Kreuze bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Kreuze niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Kreuze van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Kreuze aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
8. Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Kreuze is aangegaan, kan Kreuze niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiodes verschuldigd.

Artikel 38: Programmatuur van toeleverancier

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

Artikel 35: Aflevering, installatie en acceptatie

1. Kreuze zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien en door Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Kreuze niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 33.2 tot en met 33.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichting van Kreuze ingevolge de garantie van artikel 36. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 33.8 onverminderd.
3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Kreuze uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Artikel 36: Garantie

1. Kreuze zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 22.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Kreuze zijn gemeld. Kreuze garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Kreuze volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Kreuze kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan Kreuze toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Kreuze wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Kreuze te bepalen locatie. Kreuze is gerechtigd tijdelijke oplossingen danwel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
3. Kreuze heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 36.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 37: Onderhoud

1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Kreuze geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Kreuze melden. Na ontvangst van de melding zal Kreuze zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 22.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Kreuze te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Kreuze is gerechtigd tijdelijke oplossingen danwel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur danwel de beschikbaar gestelde versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Kreuze niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

Nederland ICT Voorwaarden

De Nederland ICT Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Nederland ICT Voorwaarden

- Deze Nederland ICT Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Artikel 2 Aanbiedingen

- Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Artikel 3 Prijs en betaling

- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te doen.
- Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

- Klant erkent dat de van leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 7 Beveiliging

- Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 9 Risico-overgang

- Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulp persoon van klant zijn gebracht.

Artikel 10 Intellectuele Eigendom

- Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-subliciteerbaar.
- Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzetten.
- Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren.

Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

6. Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

7. Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Artikel 11 Medewerkingsverplichtingen

- Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier gewenste medewerking verlenen.
- Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- Indien klant in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke leverancier nodig mocht hebben.
- Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 12 Informatieverplichtingen

- Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal klant leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materieelkennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- Leverancier is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

Artikel 13 Project- en stuurgroepen

- Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de versterking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 14 Termijnen

- Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen

overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

- Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstrekt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstreking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.
- 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 overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden. 15.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier

- De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.
- De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijke letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in

de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
8. Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 17 Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresterd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18 Wijziging en meerwerk

1. Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 19 Overdracht van rechten en verplichtingen

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

Artikel 20 Toepasselijk recht en geschillen

1. De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
3. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 1. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 20.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
4. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikel verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Dienstverlening

De in dit hoofdstuk zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan klant verleent.

Artikel 21 Uitvoering

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken

- en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van leverancier.
3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.

Artikel 22 Service Level Agreement

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

Artikel 23 Back-up

1. Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
2. Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

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

Artikel 24 Uitvoering SaaS-dienst

1. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.
2. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
4. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
6. Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

Artikel 25 Garantie

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 30.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.
2. Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijke medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen

maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

3. leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 26 Bescherming van persoonsgegevens

1. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
2. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van klant.

Artikel 27 Aanvang van de dienstverlening: vergoeding

1. Uitvoering van de door leverancier te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
2. Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien leverancier programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 28 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

1. Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
3. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur van de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
5. Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
6. Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service (SaaS)' of 'outsourcing'.
7. Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
8. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
9. Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
10. Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 29 Aflevering en installatie

1. Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de

programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 30 Acceptatie

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is., where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 34. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 30.3 tot en met 30.10 van toepassing.
3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 30.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 30.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
8. Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 34 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 30.8 betreffende kleine gebreken en artikel 34 betreffende de garantie.

Artikel 31 Beschikbaarstelling

1. Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 32 Gebruiksrechtvergoeding

1. De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
 - a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij aflevering van de programmatuur;
 - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
 - bij voltooiing van die installatie;
 - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 33 Wijzigingen in de programmatuur

- Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.
- Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- In de prestatieverplichtingen van leverancier ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- In de prestatieverplichtingen van leverancier zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

Artikel 34 Garantie

- Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 34.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 35 Programmatuur van toeleveranciers

- Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)- voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)- voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkoort.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk Ontwikkeling programmatuur en websites zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk Dienstverlening, van toepassing indien leverancier programmatuur en/of een website ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

Artikel 36 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

- Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 36.3, dan is het bepaalde in artikel 30.1, artikel 30.4 tot en met 30.8 en artikel 34.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

Artikel 37 Aflevering, installatie en acceptatie

- Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- Het bepaalde in artikel 30 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 38 Gebruiksrecht

- Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- Het bepaalde in artikel 28 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 38.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

Artikel 39 Vergoeding

- Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
- In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 40 Garantie

- Het bepaalde in artikel 34 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

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

Artikel 41 Onderhoudsdiensten

- Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 30.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 42.
- Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- Het bepaalde in de artikelen 34.3 en 34.4 is van overeenkomstige toepassing.
- Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur,

inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

7. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 42 Nieuwe versies van programmatuur

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

Artikel 43 Supportdiensten

1. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
2. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
3. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 44 Vergoeding

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

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

Artikel 45 Uitvoering advies en consultancydiensten

1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
2. De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
3. Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 46 Rapportage

1. Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst,

prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 47 Vergoeding

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

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier een of meer medewerkers aan klant ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van klant werkzaam te zijn.

Artikel 48 Detacheringsdiensten

1. Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
2. Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
3. Het is klant slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. Leverancier zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdienststreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
5. Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdienststreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 49 Duur van de detacheringsovereenkomst

1. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 50 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij klant gebruikelijke tijden en duur. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
2. Klant zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
3. Klant is jegens leverancier en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werklek en de arbeidsomstandigheden.

Artikel 51 Overwerkvergoeding en reistijd

1. Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal uren dan wel werkzaam is buiten de bij leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktaarven.
2. Kosten en reistijd zullen aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 52 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

1. Leverancier zal zorg dragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met klant te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met klant verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
2. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam

en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 53 Aanmelding en annulering

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

Artikel 54 Uitvoering opleiding

1. Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
2. Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
3. Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
6. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 55 Prijs en betaling

1. Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
2. Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Hoofdstuk 10. Hosting

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

Artikel 56 Hostingdiensten

1. Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
5. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
6. Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke

tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 57 Notice and Take Down

1. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending van dreigende schending van de bepaling van artikel 57.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
3. Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

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

Artikel 58 Koop en verkoop

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

Artikel 59 Aflevering

1. De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant afmagazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
2. In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
3. Indien klant leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het leverancier wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.
4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
5. Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deeleveringen uit te voeren.

Artikel 60 Proefopstelling

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

Artikel 61 Omgevingseisen

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

Artikel 62 Garantie

1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang

- gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand of waterschade, of indien klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
2. Ieder ander of verdergaand beroep van klant op nonconformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 62.1 is uitgesloten.
 3. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
 4. Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 62.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 63 Apparatuur van toeleverancier

1. Indien en voor zover leverancier apparatuur afkomstig van een derde aan klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen leverancier en klant de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door leverancier schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

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

Artikel 64 Huur en verhuur

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

Artikel 65 Voorinspectie

1. Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
2. Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 65.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 66 Gebruik van de apparatuur

1. Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
2. Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
3. Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
4. Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens leverancier aansprakelijk. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
5. Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
6. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
7. Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

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

Artikel 67 Onderhoud van gehuurde apparatuur

1. Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
2. Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
3. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
 - het herstel van gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
4. Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier verschuldigd.
5. Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
6. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

Artikel 68 Eindinspectie en teruggave

1. Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
2. Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
3. Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
4. Indien klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

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

Artikel 69 Onderhoudsdiensten

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

programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

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

Artikel 70 Onderhoudsvergoeding

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

Artikel 71 Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
2. Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:
 - het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier;
 - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
3. Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 71.1 en/of 71.2 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

© 2014 Nederland ICT