

# ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VAN HORTIMAX B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel in Den Haag en de Rechtbank in Den Haag (nr. 96/2008).

## INHOUDSOPGAVE

<b>A.</b>	<b>ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>	<b>2</b>
A.1	Definities .....	2
A.2	Toepasselijkheid.....	3
A.3	Reikwijdte van de afdelingen van de algemene voorwaarden.....	3
A.4	Verplichtingen afnemer jegens leverancier ten aanzien van eindgebruiker .....	3
A.5	Aanbod, bestelling en totstandkoming van de overeenkomst.....	3
A.6	Prijzen en tarieven.....	4
A.7	Facturering en betaling.....	4
A.8	Levering en leveringstermijnen .....	5
A.9	Overmacht.....	6
A.10	Reclames en klachten; retourzendingen.....	6
A.11	Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie .....	6
A.12	Intellectuele en industriële eigendomsrechten .....	7
A.13	Aansprakelijkheid van leverancier en vrijwaring .....	8
A.14	Beëindiging van de overeenkomst.....	9
A.15	Toepasselijk recht en geschillen .....	10
<b>B.</b>	<b>PROGRAMMATUUR .....</b>	<b>11</b>
B.1	Toepasselijkheid.....	11
B.2	Programmatuur .....	11
B.3	Aflevering, installatie en acceptatie .....	11
B.4	Gebruiksrecht programmatuur .....	12
B.5	Garantie.....	12
B.6	Programmatuur van derden .....	13
<b>C.</b>	<b>VERKOOP VAN APPARATUUR.....</b>	<b>14</b>
C.1	Toepasselijkheid.....	14
C.2	Selectie van apparatuur, aflevering en risico .....	14
C.3	Omgevingseisen en installatie .....	14
C.4	Garantie.....	15
C.5	Apparatuur van toeleverancier .....	15
<b>D.</b>	<b>SERVICES .....</b>	<b>16</b>
D.1	Toepasselijkheid.....	16
D.2	Service.....	16
D.3	Dienstverlening door helpdesk .....	16
D.4	Training.....	16
D.5	Onderhoud van apparatuur en programmatuur .....	16
	Licenties en (rand)apparatuur .....	17
	Onderhoud .....	17
	Verplichtingen van leverancier .....	18
	Revisies en nieuwe versies.....	19
	Verplichtingen van afnemer .....	19
	Tarieven en betaling .....	20
	Opzegtermijn en beëindiging .....	21
D.6	Oplevering .....	21
D.7	Herstel van schade.....	21
<b>E.</b>	<b>INSTALLATIE EN MONTAGE VAN APPARATUUR.....</b>	<b>22</b>
E.1	Toepasselijkheid.....	22
E.2	Aanvulling bepalingen onder C.3 .....	22
E.3	Oplevering .....	22
E.4	Omvang en uitvoering van werkzaamheden.....	22
E.5	Herstel van schade.....	22

## **A. ALGEMENE BEPALINGEN**

### **A.1 Definities**

Leverancier:	HortiMaX B.V. besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Pijnacker, kantoorhoudende aan de Vlielandseweg 20, (2641 KC) te Pijnacker, haar vertegenwoordigers en gevolmachtigden of voorts ieder ander die van deze algemene voorwaarden gebruik maakt;
Afnemer:	de in de overeenkomst genoemde partij met wie leverancier een overeenkomst voor het verrichten van diensten en/of werkzaamheden en/of leveringen sluit;
Apparatuur:	alle door leverancier geproduceerde en/of verkochte computerapparatuur, randapparatuur en installaties;
Contactpersoon:	terzake kundige werknemer(s) van leverancier alsmede de terzake kundige werknemer(s) van afnemer;
Diensten:	alle engineerings- / advies- / service- dan wel ontwerpwerkzaamheden door leverancier te verrichten die deel uitmaken van de overeenkomst;
Eindgebruiker:	de al dan niet in de overeenkomst genoemde partij aan wie afnemer haar goederen, producten, werkzaamheden en diensten levert. In de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt de Eindgebruiker ook wel als "derde(n)" aangeduid;
Licentie:	het recht gebruik te maken van de programmatuur overeenkomstig de licentievoorwaarden van leverancier;
Overeenkomst:	de tussen afnemer en leverancier gesloten overeenkomst met betrekking tot te verrichten diensten en/of werkzaamheden en/of te leveren goederen;
Programmatuur:	leveranciers applicatie- en procesprogrammatuur. Hieronder wordt uitdrukkelijk niet begrepen de besturingsprogrammatuur waarmee het systeem bestuurd wordt, noch de eventuele veranderingen of verbeteringen daaraan;
Revisie:	een verbeterde uitgave van de programmatuur niet zijnde een Nieuwe Versie;
Server:	server(s) waarop de programmatuur is geïnstalleerd alsmede de server(s) waarop de data zijn opgeslagen die door de leverancier programmatuur wordt verwerkt;
Service:	het opheffen van storingen, die bij normaal gebruik van de apparatuur volgens haar bestemming door natuurlijke slijtage en in het algemeen door eigen gebreken in de apparatuur zijn ontstaan;
Service-uren :	de periode van 8.30 tot 17.00 uur Nederlandse tijd - met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen - waarin afnemer ondersteuning kan aanvragen;
Specificaties:	de wensen, eisen en doelstellingen van afnemer ten aanzien van de te leveren apparatuur en/of programmatuur op basis waarvan de leverancier een aanbieding heeft gedaan;
Storing:	het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur respectievelijk programmatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden

- aangetoond door de afnemer en kan worden gereproduceerd door de leverancier;
- Uitvoering: alle werkzaamheden, met inbegrip van de levering van goederen, die leverancier moet verrichten om het werk, al dan niet op basis van een ontwerp van leverancier, te realiseren;
- (Nieuwe) Versie: een nieuwe programmatuurversie die de voorgaande versie van de betreffende bestaande programmatuur vervangt en die veranderingen in de (rand)apparatuur en (besturings)programmatuur kan verlangen;
- Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen;
- Werkzaamheden: alle voorkomende activiteiten bestaande uit diensten, uitvoerings- en onderhoudswerkzaamheden;

## **A.2 Toepasselijkheid**

- A.2.1 Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle offertes, prijsopgaven en aanbiedingen van leverancier, alsmede op alle overeenkomsten en/of rechtsbetrekkingen tussen leverancier en afnemer. Deze voorwaarden treden in de plaats van alle eerder gedane mondelinge en/of schriftelijke mededelingen, voorstellen, garanties en toezeggingen, en alle andere eerdere algemene voorwaarden van leverancier en alle andere eerdere (inkoop)voorwaarden van afnemer. Andere algemene voorwaarden dan de onderhavige worden hierdoor uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
- A.2.2 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden, waaronder mede inkoopvoorwaarden worden verstaan, van afnemer maken geen deel uit van de overeenkomst tussen leverancier en afnemer en binden derhalve leverancier niet, tenzij leverancier deze voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
- A.2.3 Bij eventuele tegenstrijdigheid van deze algemene voorwaarden met die van afnemer, prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij leverancier afnemer schriftelijk heeft bevestigd dat diens voorwaarden prevaleren.
- A.2.4 Wanneer deze algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel uit van elke naar het moment van inwerkingtreding van de wijziging tussen leverancier en afnemer tot stand gekomen overeenkomst.
- A.2.5 Voorwaarden en/of bepalingen van de overeenkomst gaan in rang voor die van deze algemene voorwaarden voor zover sprake is van tegenstrijdigheid.
- A.2.6 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 leverancier en afnemer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

## **A.3 Reikwijdte van de afdelingen van de algemene voorwaarden**

- A.3.1 De afdelingen A, B, C, D en E van deze algemene voorwaarden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en in hun geheel en volledig toepasselijk.

## **A.4 Verplichtingen afnemer jegens leverancier ten aanzien van eindgebruiker**

- A.4.1 Afnemer vrijwaart leverancier onvoorwaardelijk en volledig voor eventuele aanspraken, schade, kosten e.d. zijdens derden, waaronder de eindgebruiker. In ieder geval wordt leverancier volledig schadeloos gesteld door afnemer dienaangaande.
- A.4.2 Afnemer verplicht zich jegens leverancier deze algemene voorwaarden volledig, onvoorwaardelijk en onherroepelijk van toepassing te doen laten zijn jegens eindgebruiker, op straffe van volledige schadeloosstelling van leverancier.

## **A.5 Aanbod, bestelling en totstandkoming van de overeenkomst**

- A.5.1 Alle aanbiedingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door afnemer verstrekte gegevens. Indien deze

gegevens niet correct blijken te zijn, heeft leverancier het recht haar aanbieding te wijzigen of in te trekken. Afnemer draagt het onvoorwaardelijke risico en de verantwoordelijkheid voor schade veroorzaakt door fouten of gebreken in de door hem verstrekte tekeningen, berekeningen, constructies, bestekken en uitvoeringsvoorschriften of andere specificaties die de basis vormen voor de werkzaamheden.

- A.5.2 De van het aanbod deeluitmakende documenten (zoals tekeningen, technische beschrijvingen, etc.) zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch zijn niet bindend en blijven het (intellectuele) eigendom van leverancier. Zij mogen niet zonder toestemming van leverancier worden gebruikt, gekopieerd of aan derde ter beschikking worden gesteld of openbaar gemaakt.
- A.5.3 De aanbieding van leverancier is drie weken geldig te rekenen vanaf de datum van dagtekening van de aanbieding, tenzij anders in de aanbieding is bepaald. Indien een aanbieding binnen deze termijn niet schriftelijk is geaccepteerd, vervalt de aanbieding, behoudens het geval leverancier de geldigheidsduur van de aanbieding schriftelijk heeft verlengd.
- A.5.4 Leverancier is gerechtigd de kosten die gemoeid zijn met het opstellen van de aanbieding in rekening te brengen, mits de afnemer hiervan vooraf op de hoogte is gesteld.
- A.5.5 Herroeping van een aanbod onder een tijdstermijn gedaan blijft mogelijk, ook waar het aanbod niet vrijblijvend is gedaan.
- A.5.6 Er is sprake van een overeenkomst zodra de aanbieding van leverancier schriftelijk onverkort is aanvaard door afnemer.
- A.5.7 In een geval als beschreven onder A.5.1. zullen partijen ten tijde van de reeds gesloten overeenkomst gehouden zijn om zich in te spannen deze overeenkomst nader aan te vullen uitsluitend ten aanzien van de onder A.5.1. geformuleerde tekortkoming zijdens afnemer. In een dergelijke situatie staat het uitsluitend de leverancier tevens vrij de overeenkomst te ontbinden.

## **A.6 Prijzen en tarieven**

- A.6.1 Verkoop, levering en ter beschikkingstelling van goederen respectievelijk de verrichting van werkzaamheden en/of diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst door leverancier gehanteerde prijzen en tarieven.
- A.6.2 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met afnemer overeengekomen zijn alle door leverancier gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief administratie-, installatie-, montage-, verpakings-, transport-, verzend- of reiskosten.
- A.6.3 De leverancier behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden, behoudens andersluidende afspraak, vanaf het moment waarop deze worden ingevoerd.
- A.6.4 Uitsluitend in geval van een significante prijs- en/of tariefverhoging zal leverancier afnemer hiervan voor zover redelijkerwijs mogelijk op de hoogte stellen. Indien afnemer zich niet kan verenigen met deze door leverancier aangekondigde prijs- en/of tariefverhoging, is afnemer gerechtigd de met leverancier bestaande overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke aan leverancier te zenden buitengerechtigde verklaring. Indien leverancier deze verklaring niet binnen dertig dagen na ontvangst door afnemer van de kennisgeving inzake de prijs- en/of tariefverhoging heeft ontvangen, althans vanaf het moment waarop afnemer redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de prijs- en/of tariefverhoging, wordt afnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de prijs- en/of tariefverhoging, waardoor een eventueel beroep op ontbinding niet schadeloos kan geschieden.

## **A.7 Facturering en betaling**

- A.7.1 Facturering geschiedt door leverancier binnen veertien dagen na levering of terbeschikkingstelling respectievelijk de aanvang van de verrichting van de werkzaamheden en/of diensten, tenzij uitdrukkelijk anders met afnemer overeengekomen.
- A.7.2 Betaling door afnemer van de door leverancier verzonden facturen dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum op een door leverancier

- aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- A.7.3 Door afnemer gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, zelfs indien afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- A.7.4 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van leverancier is het afnemer niet toegestaan zijn betaling(sverplichting) jegens leverancier op te schorten, te verminderen, en/of te verrekenen met een vordering van afnemer op leverancier, uit welke hoofde dan ook.
- A.7.5 Leverancier heeft het recht op ieder moment vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling van afnemer te verlangen.
- A.7.6 De betalingstermijn als bedoeld in A.7.2 is een fatale termijn. Bij niet-tijdige betaling is afnemer dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is leverancier gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente in rekening te brengen.
- A.7.7 Indien afnemer niet of niet tijdig betaalt, is afnemer aan leverancier naast de in artikel A.7.6 bedoelde rente tevens vergoeding van administratie-/aanmaningskosten c.q. buitengerechtigde kosten verschuldigd, volgens opgaaf van leverancier, onverminderd het recht van leverancier om de (verdere) werkelijk gemaakte kosten, waaronder eventuele gerechtelijke kosten, aan afnemer in rekening te brengen, indien deze het aldus (eerdere) berekende bedrag te boven mochten gaan.
- A.7.8 Ingeval van niet of niet-tijdige betaling door afnemer dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op afnemer rustende verplichting is leverancier gerechtigd de overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden en verdere leveranties respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of diensten te staken, onverminderd het recht van leverancier om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de overeenkomst geleden schade van afnemer te vorderen.

## **A.8 Levering en leveringstermijnen**

- A.8.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.
- A.8.2 Alle door leverancier gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen.
- A.8.3 Leverancier is gerechtigd de nakoming van diens verplichtingen jegens afnemer op te schorten, zolang afnemer niet aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van enige met leverancier bestaande rechtsverhouding heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment waarop afnemer alsnog zijn verplichtingen jegens leverancier volledig is nagekomen.
- A.8.4 Leverancier 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 leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen.
- A.8.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt levering van apparatuur plaats middels aflevering op de plaats van het magazijn van leverancier en is afnemer verantwoordelijk voor het transport, waartoe afnemer zich verplicht ter zake van de goederen een desbetreffende deugdelijk verzekering op eigen kosten af te sluiten.
- A.8.6 Vertraging c.q. extra benodigde tijd in het (herstel/garantie) werk, de werkzaamheden of de levering van leverancier, die niet is te wijten aan laatstgenoemde (maar bijvoorbeeld veroorzaakt door toedoen van afnemer, eindgebruiker, (een) derde(n) of onwerkbaar weer etc.), geeft leverancier recht op de benodigde verlenging van haar (herstel/garantie/leverings) termijn en geeft leverancier recht op vergoeding door afnemer van alle door leverancier te lijden schade en (meer)kosten wegens voornoemde vertraging c.q. extra benodigde tijd, dit volgens opgaaf van leverancier.

## **A.9 Overmacht**

- A.9.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst die leverancier of afnemer niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan de schuld van leverancier of afnemer, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van leverancier of afnemer komt. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door afnemer aan leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door afnemer aan leverancier is voorgeschreven.
- A.9.2 In geval van tijdelijke overmacht, waaronder begrepen de situatie dat een door afnemer besteld goed / product tijdelijk niet meer voorradig is, is leverancier gerechtigd de beoogde leveringstermijn te verlengen met tijd, gedurende welke de tijdelijke overmacht voortduurt.
- A.9.3 In geval van blijvende overmacht, waaronder wordt verstaan een omstandigheid waarop leverancier of afnemer geen invloed heeft noch redelijkerwijs kan hebben en die de levering of terbeschikkingstelling van goederen of producten respectievelijk de verrichting van werkzaamheden en/of diensten onmogelijk maakt, daaronder begrepen de situatie dat een gekocht goed is uitverkocht is leverancier respectievelijk afnemer gerechtigd de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. In geval van overmacht kan afnemer geen vergoeding van door hem geleden schade of kosten van leverancier vorderen.

## **A.10 Reclames en klachten; retourzendingen**

- A.10.1 Tenzij anders is overeengekomen, dient afnemer klachten over de geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten respectievelijk de verrichte werkzaamheden en/of diensten binnen tien werkdagen na levering of terbeschikkingstelling van de goederen of producten respectievelijk nadat een aanvang is gemaakt met de uitvoering van de werkzaamheden en/of diensten schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klachten aan leverancier mee te delen. Bij gebreke van een dergelijke mededeling vervalt elke aanspraak jegens leverancier ter zake van de gebreken in de geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten respectievelijk in de verrichte werkzaamheden en/of diensten.
- A.10.2 Tenzij anders overeengekomen, is afnemer uitsluitend gerechtigd goederen of producten aan leverancier retour te zenden, indien aan afnemer andere dan de door hem bestelde en/of beschadigde goederen of producten zijn geleverd of ter beschikking zijn gesteld.
- A.10.3 Afnemer is verplicht de retour te zenden goederen of producten inclusief het originele verzenddocument en/of originele adreslabel in een deugdelijke verpakking te retourneren en dient bij de retourzending de reden daarvan schriftelijk mee te delen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Na ontvangst van de retour gezonden goederen of producten zal leverancier, indien deze de retourzending gegrond acht, zo spoedig mogelijk alsnog de door afnemer bestelde en/of onbeschadigde goederen of producten leveren of ter beschikking stellen.

## **A.11 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie**

- A.11.1 Leverancier behoudt zich de eigendom van alle door hem aan afnemer geleverde zaken voor, zolang afnemer niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings)verplichting(en) jegens leverancier uit hoofde van de overeenkomsten van leveranties of terbeschikkingstelling van zaken of producten en/of verrichting van werkzaamheden en/of diensten, vorderingen terzake van een tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten daaronder begrepen.
- A.11.2 In geval van inroepen van zijn eigendomsvoorbehoud en terugname door leverancier, verplicht afnemer zich onvoorwaardelijk om leverancier (of een door laatstgenoemde aan te wijzen derde) toegang te verlenen tot de desbetreffende plaats c.q. eigendom, waarbij bij voorbaat de aansprakelijkheid zijdens leverancier is uitgesloten voor eventuele daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende schade of kosten van afnemer en/of derden en wordt derhalve voor rekening en risico van afnemer gehandeld.

- A.11.3 Zolang de eigendom niet op afnemer is overgegaan mag deze niet beschikken over de zaken of materialen middels onder meer maar niet gelimiteerd tot, het verpanden hiervan dan wel het verlenen van enig recht hierop aan een derde.
- A.11.4 Afnemer verplicht zich reeds nu voor alsdan op eerste verzoek van leverancier een bezitloos pandrecht te vestigen op alle in A.11.1 bedoelde zaken, door ondertekening van deze voorwaarden en registratie van deze voorwaarden bij de belastingdienst, voorzover het eigendomsvoorbehoud van leverancier op deze zaken te eniger tijd mocht blijken teniet te zijn gegaan, dan wel anderszins zekerheid ten behoeve van leverancier te verstrekken.
- A.11.5 Indien afnemer (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt afnemer die zaak slechts voor leverancier en houdt afnemer de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- A.11.6 Rechten worden in voorkomend geval aan afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- A.11.7 De door leverancier aan afnemer geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering aan afnemer volledig voor diens rekening en risico.
- A.11.8 Leverancier is gerechtigd zaken van afnemer onder zich te houden en afgifte op te schorten totdat afnemer al zijn verplichtingen jegens leverancier heeft voldaan, waaronder vergoeding van kosten betrekking hebbende op dit retentierecht van leverancier.

## **A.12 Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

- A.12.1 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 leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van afnemer tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- A.12.2 Het is afnemer 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.
- A.12.3 Het is leverancier 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 afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat afnemer geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal leverancier afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- A.12.4 Tenzij leverancier een reservekopie van de programmatuur aan afnemer ter beschikking stelt, mag afnemer één reservekopie 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.
- A.12.5 Leverancier vrijwaart afnemer tegen elke rechtsvordering 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 in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom onder de voorwaarde dat afnemer leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan

en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die afnemer 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 leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, 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 leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier zo mogelijk zorg dragen dat afnemer 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 afnemer. Indien leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door leverancier 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.

- A.12.6 Afnemer 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 etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Afnemer zal leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

### **A.13 Aansprakelijkheid van leverancier en vrijwaring**

- A.13.1 De aansprakelijkheid van de leverancier is beperkt tot aantoonbare opzet of grove schuld van leverancier en is beperkt tot directe schade zijdens afnemer..
- A.13.2 Indien de aansprakelijkheid van leverancier onder dit artikel moet worden aangenomen dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de verzekerde som dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door leverancier gesloten verzekering wordt uitgekeerd (verminderd met het eigen risico). Niettegenstaande het voorgaande zal de vergoeding per schadetoebrengende gebeurtenis maximaal een bedrag gelijk aan de voor de desbetreffende prestatie bedongen prijs (excl. omzetbelasting) zijn, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis heeft te gelden. Indien de overeenkomst (hoofdzakelijk) een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op maximaal het totaal van de vergoedingen (excl. omzetbelasting) bedongen voor één jaar. In alle gevallen zal de totale vergoeding voor directe schade nimmer meer bedragen dan € 50.000,00 (vijftigduizend euro).
- A.13.3 Alle aansprakelijkheid van de leverancier jegens derden (waaronder: eindgebruiker) en/of voor indirecte schade van afnemer (zoals maar niet gelimiteerd tot immateriële schade, gevolgschade, bedrijfsschade, teelt-/gewasschade, gedeerde winst/omzet schade), is uitgesloten.

- A.13.4 Teneinde schade ten gevolge van onvolkomenheden aan de apparatuur en/of de programmatuur danwel de instelling daarvan te voorkomen, althans zoveel mogelijk te beperken, zal afnemer afdoende preventieve maatregelen nemen, zoals, doch niet uitsluitend, het in werking hebben van een waarschuwingssysteem / alarm bij en (mechanische) beveiliging tegen mogelijk schadeveroorzakende omstandigheden, waaronder veranderingen in het verbruik / de afname van gas, olie, elektriciteit, water en CO<sub>2</sub>, in temperatuur, in lichtintensiteit, in watergift, in de zuurgraad van het water, in concentraties meststoffen in het water e.d. Afnemer dient te allen tijde al het mogelijke te doen om zijn bedrijfsproces te controleren en te continueren. Dit om schade van welke aard dan ook te voorkomen.
- A.13.5 De aanwezigheid van een gebrek met betrekking tot geleverde of ter beschikking gestelde goederen, producten of verrichte werkzaamheden en/of diensten geeft afnemer nimmer recht tot opschorting, korting of verrekening van zijn betalingsverplichtingen.
- A.13.6 Leverancier is voorts niet aansprakelijk voor door afnemer en/of derden geleden schade van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg is van niet opvolgen van adviezen of door onjuist en/of ondeskundig gebruik van door leverancier geleverde of ter beschikking gestelde goederen, producten of verrichte werkzaamheden en/of diensten. Ter zake van adviezen, die leverancier verstrekt zonder dat daaraan een uitdrukkelijk op het verstrekken van advies gerichte schriftelijke overeenkomst ten grondslag ligt, is alle aansprakelijkheid van leverancier uitgesloten, behoudens voorzover er sprake is van aantoonbare opzet of grove schuld zijdens leverancier.
- A.13.7 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van werkzaamheden (waaronder ook installeren, toevoegen, weghalen, service e.d.), nalaten of advisering door afnemer of door afnemer ingeschakelde derden en/of voor de kwaliteit van door afnemer gebruikte of verwerkte materialen of van het gebruik van door afnemer aan leverancier verstrekte materialen en werktuigen.
- A.13.8 Afnemer vrijwaart leverancier en de door deze bij de uitvoering van zijn verplichtingen ingeschakelde (hulp)personen tegen alle aanspraken van derden (en/of afnemer) uit hoofde van door deze derden geleden schade voortvloeiende uit of samenhangende met de uitvoering door leverancier van de overeenkomst, het gebruik door afnemer van de door leverancier geleverde zaken, gerealiseerde werken en verrichte diensten (waaronder: service), tenzij sprake is van aantoonbare opzet of grove schuld van de zijde van leverancier.

#### **A.14 Beëindiging van de overeenkomst**

- A.14.1 Leverancier heeft het recht de overeenkomst met afnemer – zonder schadeloosstelling jegens afnemer – met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien:
- afnemer ondanks deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting;
  - aan afnemer (al of niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend of afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, afnemer surséance van betaling of eigen faillissement aanvraagt, afnemer een verzoek tot toepassing van een schuldsaneringsregeling indient of afnemer onder curatele of bewind wordt gesteld;
  - ten laste van afnemer beslag wordt gelegd op diens vermogensbestanddelen;
  - afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier ingrijpend wijzigt of aan een derde overdraagt.
- A.14.2 In geval van beëindiging van de overeenkomst zijn alle door afnemer aan leverancier verschuldigde betalingen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.
- A.14.3 Leverancier is wegens voornoemde beëindiging van de overeenkomst jegens afnemer nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden, onverminderd het recht van leverancier op volledige schadevergoeding wegens schending door afnemer van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld en onverminderd leverancier overige ter zake toekomstende rechten.

**A.15 Toepasselijk recht en geschillen**

- A.15.1 Op elke door leverancier met afnemer gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 11 april 1980 (Weens Koopverdrag).
- A.15.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of samenhangend met een door leverancier met afnemer gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van leverancier, voorzover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.

## **B. PROGRAMMATUUR**

### **B.1 Toepasselijkheid**

B.1.1 De in deze afdeling B vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen (Afdeling A) en de bepalingen genoemd in afdeling C, D en E uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in opdracht van afnemer computerprogrammatuur levert. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, evenals op de daarbij behorende documentatie.

### **B.2 Programmatuur**

B.2.1 Leverancier en afnemer zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur geleverd zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Indien er maatwerk programmatuur geleverd moet worden, zal leverancier de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan afnemer instaat. Indien afnemer geen eindgebruiker is doch tussenleverancier / dealer, staat laatstgenoemde in voor de juistheid, volledigheid en consistentie.

B.2.2 Afnemer zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien afnemer niet aan deze plicht voldoet, heeft leverancier het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht de daaruit ontstane kosten in rekening te brengen bij afnemer.

B.2.3 Afnemer dient alle informatie die hij in het kader van de overeenkomst verkrijgt en die van vertrouwelijke aard is, waaronder in ieder geval informatie over de werking van door leverancier geleverde programmatuur en de daaraan ten grondslag liggende ideeën en theorieën, geheim te houden. Afnemer zal zijn werknemers een dienovereenkomstige schriftelijke verplichting opleggen. Deze verplichting geldt zowel gedurende het bestaan van deze overeenkomst als gedurende vijf jaar na beëindiging van de overeenkomst. De afnemer is verplicht jegens leverancier om met zijn werknemers overeen te komen dat laatstgenoemden gedurende een periode van vijf jaar na beëindiging van de arbeidsovereenkomst de geheimhouding in acht (blijven) nemen op straffe van een door de leverancier in alle redelijkheid vast te stellen boete.

B.2.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de door leverancier gehanteerde prijzen en tarieven exclusief BTW en exclusief verzend- en administratiekosten.

### **B.3 Aflevering, installatie en acceptatie**

B.3.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties activeren en installeren, dit laatste slechts indien schriftelijk is overeengekomen dat leverancier de installatie uitvoert.

B.3.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat leverancier de installatie uitvoert, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het afnemer niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken, tenzij leverancier onder nader te stellen voorwaarden daartoe schriftelijke toestemming heeft verleend. Leverancier accepteert geen enkele aansprakelijkheid inzake de gevolgen van niet of onvoldoende functioneren van programmatuur gedurende de testperiode.

B.3.3 De programmatuur zal tussen leverancier en afnemer gelden als geaccepteerd: indien tussen leverancier en afnemer niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat leverancier de installatie uitvoert, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen leverancier en afnemer schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel B.3.5 ontvangt: op moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel

- B.3.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- B.3.4 Indien na het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat fouten in de programmatuur de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal afnemer leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. Voor de toepassing van de afdeling B. van deze algemene voorwaarden wordt onder "fout" verstaan: het niet voldoen van programmatuur aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- B.3.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel B.3.4 bevat, zal afnemer leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- B.3.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel B.5, indien toepasselijk, te herstellen.
- B.3.7 Indien de programmatuur in fasen of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase of onderdeel een eerdere acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel onverlet.

#### **B.4 Gebruiksrecht programmatuur**

- B.4.1 Het gebruiksrecht van de programmatuur is niet overdraagbaar. Het is afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, tenzij leverancier daartoe schriftelijke toestemming heeft verleend, te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van afnemer gebruikt. Afnemer zal de programmatuur niet wijzigen en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("timesharing"). De broncode van de programmatuur en de bij ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische ontwerpdocumentatie worden niet aan afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier bevat.
- B.4.2 Onverwijld na het eventueel eindigen van het Gebruiksrecht van de programmatuur zal afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal afnemer van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

#### **B.5 Garantie**

- B.5.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na uitvoering van de acceptatietest, zal leverancier naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel B.3.4 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Na de garantieperiode kan leverancier voor herstel zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen. Zowel tijdens als na

de garantieperiode kan leverancier zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van afnemer, of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij aflevering, bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verlorengedane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien afnemer zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

- B.5.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- B.5.3 Na afloop van de in artikel B.5.1 bedoelde garantieperiode is leverancier niet gehouden eventuele fouten te herstellen.

## **B.6 Programmatuur van derden**

- B.6.1 Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan afnemer ter beschikking stelt, kunnen naar inzicht van de leverancier de voorwaarden van die derden van toepassing zijn jegens afnemer, uitsluitend ter aanvulling van het bepaalde in onderhavige voorwaarden. Afnemer aanvaardt alsdan de bedoelde voorwaarden van derden onvoorwaardelijk.

## **C. VERKOOP VAN APPARATUUR**

### **C.1 Toepasselijkheid**

- C.1.1 De in deze afdeling C vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen (Afdeling A) en de bepalingen genoemd in afdeling B, D en E uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur aan afnemer verkoopt.

### **C.2 Selectie van apparatuur, aflevering en risico**

- C.2.1 Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- C.2.2 De door leverancier aan afnemer verkochte apparatuur zal aan afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan afnemer verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door afnemer aan te wijzen plaats. Leverancier zal afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- C.2.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de schriftelijk overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
- C.2.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op afnemer bij aflevering aan afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op afnemer op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- C.2.5 Leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
- C.2.6 Zodra leverancier tot aflevering overgaat, moet afnemer de goederen in ontvangst nemen. Goederen welke niet in ontvangst worden genomen en goederen, welke gereed zijn en buiten toedoen van leverancier niet verzonden kunnen worden, worden door de leverancier voor rekening en risico van afnemer opgeslagen, onverminderd de verplichting tot betaling en andere verplichtingen van afnemer uit de overeenkomst.

### **C.3 Omgevingseisen en installatie**

- C.3.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, elektriciteitsvoorziening, voorkomen van externe elektromagnetische invloeden en andere technische omgevingseisen e.d.)
- C.3.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- C.3.3. Indien leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal afnemer vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van leverancier opvolgen.
- C.3.4 Afnemer zal leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verschaffen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van leverancier.
- C.3.5 Afnemer is verplicht om voor eigen rekening (personeel van) leverancier en haar hulppersonen in de gelegenheid te stellen om overeenkomstig (Arbo en veiligheid)

wet- en regelgeving en voorschriften de werkzaamheden in een veilige (werk)omgeving te verrichten en na te kunnen leven, waaronder doch niet beperkt tot het aan leverancier beschikbaar stellen van veilige en beschermende hulpmaterialen. Afnemer is verplicht om de door leverancier ter zake gegeven verzoeken en aanwijzingen op te volgen. Indien de bedrijfsvoering van afnemer dit vereist zal deze (personeel van) leverancier en zijn hulppersonen, voordat zij met de werkzaamheden aanvangen, instrueren ten aanzien van de risico's en gevaren die latent op het bedrijf aanwezig zijn. Afnemer legt deze instructies schriftelijk vast. Voor zover afnemer niet of strijdig met de onderhavige bepaling handelt, is leverancier gerechtigd de eigen werkzaamheden op te schorten voor rekening en risico van afnemer en met schadeloosstelling van leverancier door afnemer.

#### **C.4. Garantie**

- C.4.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier schriftelijk 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 kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. 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 de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien afnemer zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- C.4.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- C.4.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel C.4.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### **C.5 Apparatuur van toeleverancier**

- C.5.1 Indien en voor zover leverancier apparatuur van derden aan afnemer ter beschikking stelt, kunnen naar inzicht van de leverancier de voorwaarden van die derden van toepassing zijn jegens afnemer, uitsluitend ter aanvulling van het bepaalde in onderhavige voorwaarden. Afnemer aanvaardt alsdan de bedoelde voorwaarden van derden onvoorwaardelijk.

## **D. SERVICES**

### **D.1 Toepasselijkheid**

D.1.1 De in deze afdeling D. vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen (Afdeling A) en de bepalingen genoemd in afdeling B, C en E uit deze algemene voorwaarden van toepassing op alle door leverancier geleverde diensten aan afnemer en eindgebruiker.

### **D.2 Service**

- D.2.1 Service wordt verleend op basis van nader op te geven tarieven voor de desbetreffende apparatuur arbeid en overige kosten, dan wel op basis van een te sluiten serviceovereenkomst.
- D.2.2 Indien bij een verzoek om service door de afnemer, blijkt dat geen storing in de betreffende apparatuur aanwezig is, heeft leverancier het recht de kosten van een dergelijk bezoek tegen de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen en de afnemer dient deze kosten te voldoen, ongeacht het bestaan van een serviceovereenkomst.
- D.2.3 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid inzake schade die direct of indirect verband houdt met uitgevoerde servicewerkzaamheden.

### **D.3 Dienstverlening door helpdesk**

- D.3.1 Onder dienstverlening door helpdesk wordt verstaan:
- telefonisch en/of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en programmatuur en over problemen en technische moeilijkheden die zich voordoen bij gebruik van de apparatuur en programmatuur.  
Ondersteuning kan worden ingeroepen tijdens de Serviceuren via de helpdesk van leverancier;
  - het ten behoeve van deze dienstverlening, indien nodig, tot stand brengen van een computerverbinding tussen een computer van leverancier en afnemer, teneinde zo goed mogelijk te kunnen adviseren;
  - het, indien mogelijk, via deze computerverbinding oplossen van storingen.
- D.3.2 Leverancier heeft te allen tijde het recht te eisen dat afnemer het aan leverancier voorgelegde probleem of vraag eerst per fax of e-mail aan hem toestuurt alvorens zij een antwoord formuleert respectievelijk enige andere actie onderneemt.
- D.3.3 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid inzake schade die direct of indirect verband houdt met gegeven adviezen door medewerkers van de helpdesk of met computerverbindingen tussen computerapparatuur van leverancier en computerapparatuur van afnemer.

### **D.4 Training**

- D.4.1 Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. Annulering van deelname doet niets af aan de betalingsverplichting.
- D.4.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- D.4.3 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid inzake schade die direct of indirect verband houdt met gegeven adviezen tijdens opleiding, cursus of training.

### **D.5 Onderhoud van apparatuur en programmatuur**

- D.5.1 Alvorens een serviceovereenkomst aan te kunnen gaan, dient afnemer alle benodigde stukken juist en volledig ingevuld en ondertekend aan leverancier te verstrekken. De serviceovereenkomst met leverancier komt slechts tot stand door en op het moment van uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging daarvan door leverancier, dan wel door en op het moment van aanvang van de uitvoering door leverancier. Indien afnemer een overeenkomst aangaat met niet als procuratiehouders in het Handelsregister ingeschreven personeel van leverancier of met tussenpersonen van leverancier, verbindt deze de leverancier slechts nadat deze uitdrukkelijk is bevestigd door een

daartoe blijkens inschrijving in het Handelsregister bevoegde persoon van de leverancier. Indien door leverancier offertes en/of opdrachtbevestigingen zijn afgegeven, geldt de meest recente versie als bewijs betreffende de inhoud van de overeenkomst; eventuele onjuistheden dienen schriftelijk en binnen drie werkdagen na verzending, aan leverancier te worden gemeld, bij gebreke waarvan eventuele aanspraken vervallen.

- D.5.2 Alle serviceovereenkomsten worden afgesloten onder de opschortende voorwaarde dat de kredietwaardigheid van de afnemer op eerste verzoek van de leverancier en ten genoegen van leverancier blijkt.
- D.5.3 Tenzij leverancier tijdig een daartoe schriftelijk tot hem gerichte mededeling heeft ontvangen van afnemer, kan tegenover leverancier door afnemer geen beroep worden gedaan op het ontbreken van beschikkingsbevoegdheid zijdens afnemer, ook al blijkt zulks uit het Handelsregister.

**Licenties en (rand)apparatuur**

- D.5.4 Bij afsluiten van een serviceabonnement verklaart en garandeert afnemer schriftelijk dat de apparatuur en programmatuur volledig in tact is, zich in goede staat bevindt en er door afnemer en derden geen wijzigingen zijn aangebracht en alle noodzakelijke licenties van leverancier te hebben verkregen en voor zover van toepassing steeds tijdig nieuwe of aanvullende licenties te zullen verkrijgen en voor de duur van de serviceovereenkomst in stand te houden.
- D.5.5 Afnemer zal gedurende de looptijd van de serviceovereenkomst slechts gebruik maken van (rand)apparatuur, onderdelen, accessoires, programmatuur en/of programmatuursystemen (alsmede het niveau en overige specificaties daarvan) van andere fabrikanten die op enigerlei wijze zijn aangesloten op of invloed hebben op de apparatuur en/of programmatuur uitsluitend na schriftelijke toestemming van leverancier.
- D.5.6 Gedurende de looptijd van de serviceovereenkomst is afnemer gehouden zorg te dragen dat de apparatuur zich in een stofarme, trillingsvrije, vochtvrije omgeving bevindt met een temperatuur tussen de 15° en 30° C en die ook overigens voldoet aan alle omgevingsvoorwaarden, zoals beschreven in de gebruikershandleiding. Bij de verluchttingsvlakken van de apparatuur dient te allen tijde een vrije ruimte van minimaal 200 mm loodrecht op het verluchttingsvlak aanwezig te zijn.
- D.5.7 Vanaf het moment dat het bepaalde in artikel D.5.5 van toepassing is, zal afnemer een door leverancier vast te stellen extra onderhoudsvergoeding verschuldigd zijn.
- D.5.8 Afnemer is gehouden er voor zorg te dragen dat de apparatuur en de overige (rand)apparatuur voldoen aan de door leverancier gestelde specificaties en dat de server via een modem is aangesloten op een externe datacommunicatie aansluiting met voldoende bandbreedte.

**Onderhoud**

- D.5.9 Ten behoeve van afnemer zal leverancier onderhoud verrichten aan de apparatuur en/of programmatuur uitsluitend op basis van de overeengekomen serviceovereenkomst.
- D.5.10 Indien partijen schriftelijk overeenkomen de inhoud van de serviceovereenkomst te wijzigingen, gaat deze wijziging in met ingang van 1 januari van het eerst volgende jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- D.5.11 In alle gevallen wordt onder onderhoud in ieder geval niet verstaan:
- a) correctief onderhoud aan apparatuur: het opheffen van storingen aan de apparatuur die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur ten gevolge van natuurlijke slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
  - b) correctief onderhoud aan programmatuur: het opheffen van storingen aan de programmatuur die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de programmatuur ten gevolge van eigen gebreken aan de programmatuur;
  - c) het uitbrengen van Nieuwe Versies ('*upgrade*') van de programmatuur teneinde de functionaliteit te verhogen / verbeteren;
  - d) onderhoud aan overige apparatuur en programmatuur, daaronder begrepen besturingsprogrammatuur en -apparatuur, noch aan de eventuele veranderingen of verbeteringen daaraan;

- e) herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik, oneigenlijke installatie, ongelukken, schadelijke blootstelling (daaronder begrepen straling, virussen, diseases en aanverwante zaken), installatie van niet van leverancier afkomstige programmatuur of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur (inclusief de gegevensstructuur), de apparatuur en/of gerelateerde besturingssystemen waar de programmatuur op draait door anderen dan leverancier of haar geautoriseerde vertegenwoordigers is gewijzigd, onderhouden en/of gerepareerd;
  - f) herstel van verminkte of verlorene gegevens;
  - g) niet door Storingen ingegeven wijzigingen van de apparatuur en/of programmatuur;
  - h) het vervangen van verbruiksartikelen, daaronder begrepen magnetische opslagmedia en inktlinten; en
  - i) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur en/of de programmatuur en/of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
  - j) onderhoud van mediadragers, zoals harddisks, floppy drives, magnetic tapes etc.;
  - k) het veiligstellen en/of terugzetten van opgeslagen data.
- D.5.12 Indien werkzaamheden worden verricht naast of in aanvulling op de serviceovereenkomst zullen hiervoor aan afnemer de geldende tarieven in rekening worden gebracht.
- D.5.13 In verband met het verrichten van onderhoud zullen partijen ieder één of meer Contactpersonen aanstellen. Elke partij zal de andere partij onverwijld schriftelijk inlichten indien een contactpersoon of zijn adres en/of het telefoon- of telefaxnummer is veranderd.
- Verplichtingen van leverancier**
- D.5.14 Leverancier zal het onderhoud laten verrichten door ter zake deskundige personen.
- D.5.15 Gedurende de looptijd van de serviceovereenkomst verplicht leverancier zich naar beste vermogen in te zetten het onderhoud te verrichten, rekening houdend met de beschikbaarheid van personeel, noodzakelijke voorraden, faciliteiten en verplichtingen jegens andere afnemers de ernst van de gerapporteerde problemen.
- D.5.16 Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise betreffende de apparatuur en programmatuur.
- D.5.17 Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de door hem voor afnemer aan de apparatuur en/of programmatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens. Behoudens bewijzen van het tegendeel zijn de in de administratie van leverancier voorkomende gegevens beslissend.
- D.5.18 Leverancier garandeert niet dat de apparatuur en/of programmatuur zonder storingen, onderbreking of fouten zal werken of dat alle storingen en fouten zullen worden verbeterd.
- D.5.19 Leverancier behoudt zich het recht voor het onderhoud onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats waar het onderhoud uitgevoerd dient te worden omstandigheden voordoen die naar het oordeel van leverancier risico's ten aanzien van de veiligheid, gezondheid of welzijn van personeel of hulppersonen van leverancier met zich meebrengen, alsmede indien de afnemer zijn betalingsverplichtingen jegens leverancier niet nakomt.
- D.5.20 De verplichting van leverancier tot onderhoud vervalt indien de apparatuur en/of programmatuur gebruikt is voor een ander doel dan waarvoor het is bestemd, indien het niet is geïnstalleerd op / in een aanvaardbare apparatuur- en programmaturomgeving en indien daarin zonder overleg met leverancier veranderingen zijn aangebracht door afnemer of door derden anders dan leverancier of zijn geautoriseerde vertegenwoordiger. De onderhoudsverplichting wordt opgeschort indien
- a) wijzigingen zijn veroorzaakt door het optreden van een disease (zoals een virus, logische bom, Trojaans paard, spyware en aanverwante zaken), ongeacht wie voor het optreden van de disease verantwoordelijk is of
  - b) correctief onderhoud uitgevoerd dient te worden. Indien leverancier onderhoudswerkzaamheden verricht die het gevolg zijn van een disease, storing of andere vorm van correctief onderhoud komen de kosten daarvan volledig voor

rekening van afnemer en worden die door leverancier volgens zijn op dat moment geldende tarievenlijst in rekening gebracht.

**Revisies en nieuwe versies**

- D.5.21 Indien afnemer gebruik wenst te maken van een Revisie en/of Nieuwe Versie zal afnemer van leverancier de herziene documentatie en de handleiding van de Revisie en/of Nieuwe Versie op schriftelijk verzoek ontvangen. De Revisie en/of Nieuwe Versie van leverancier (of haar leverancier) wordt afnemer alsdan beschikbaar gesteld naar de stand van wetenschap en techniek van leverancier (of haar leverancier) op dat moment.
- D.5.22 Afnemer is een vergoeding verschuldigd voor de betreffende Revisie of Nieuwe Versie. De kosten van een Revisie of Nieuwe Versie en het configureren en/of het installeren daarvan zullen door leverancier afzonderlijk in rekening worden gebracht volgens zijn op dat moment geldende tarievenlijst. De hierboven genoemde kosten voor Revisies en het configureren en/of het installeren daarvan kunnen afhankelijk van de afgesloten serviceovereenkomst deel uit maken van het onderhoud.
- D.5.23 Leverancier verleent uitsluitend onderhoud aan de laatst uitgebrachte Versie en de voorlaatste Versie van de programmatuur. Alleen de laatst uitgebrachte Revisies van deze Versies zullen ondersteund worden. Drie (3) maanden na het uitbrengen van een Revisie respectievelijk Nieuwe Versie eindigt het onderhoud van andere Revisies en/of Versies en is leverancier niet meer verplicht tot enig onderhoud met betrekking tot de betreffende oude Revisies en/of Versies.
- D.5.24 Bij aanvang van onderhoud of hervatting van onderhoud dat onder meer op grond van artikel D.5.19 en D.5.20 is gestaakt of bij heringebruikneming van buiten gebruik gestelde apparatuur en/of programmatuur wordt de apparatuur respectievelijk programmatuur door leverancier geïnspecteerd, worden Revisies en Nieuwe Versies geconfigureerd en/of geïnstalleerd en eventuele andere tekortkomingen verholpen. De kosten hiervan zijn volledig voor rekening van afnemer en worden door leverancier volgens zijn op dat moment geldende tarievenlijst in rekening gebracht.

**Verplichtingen van afnemer**

- D.5.25 Alle Contactpersonen van afnemer dienen basiskennis te hebben van de laatste versie van de geïnstalleerde programmatuur en de producttrainingen van leverancier te hebben gevolgd en in staat zijn zelf wijzigingen in de instellingen van de programmatuur door te voeren.
- D.5.26 De Contactpersonen van afnemer zijn aanspreekpunt voor de overige medewerkers van afnemer en voor leverancier en verzorgen alle communicatie omtrent de programmatuur met de overige medewerkers van afnemer. Zo zullen zij bijvoorbeeld bekend maken aan leverancier dat in de programmatuur wijzigingen zijn doorgevoerd.
- D.5.27 De Contactpersonen van afnemer zijn het eerste aanspreekpunt voor (de werknemers van) afnemer en zullen voorzover mogelijk in eerste instantie zelf storings-, problemen of vragen oplossen.
- D.5.28 Afnemer zal leverancier terstond alle relevante informatie en materialen verstrekken die te maken hebben met de vragen of problemen die afnemer heeft.
- D.5.29 Op verzoek van leverancier zal een contactpersoon van afnemer voor raadpleging bij het onderhoud aanwezig zijn en/of telefonisch bereikbaar zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- D.5.30 Afnemer zal het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang verschaffen tot de voor het verrichten onderhoud aan apparatuur en/of programmatuur benodigde plaatsen en alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- D.5.31 Afnemer is verplicht om voor eigen rekening (personeel van) leverancier en haar hulppersonen in de gelegenheid te stellen om overeenkomstig (Arbo en veiligheid) wet- en regelgeving en voorschriften de werkzaamheden in een veilige (werk)omgeving te verrichten en na te kunnen leven, waaronder doch niet beperkt tot het aan leverancier beschikbaar stellen van veilige en beschermende hulpmaterialen. Afnemer is verplicht om de door leverancier ter zake gegeven verzoeken en aanwijzingen op te volgen. Indien de bedrijfsvoering van afnemer dit vereist zal deze (personeel van) leverancier en zijn hulppersonen, voordat zij met de werkzaamheden aanvangen, instrueren ten aanzien van de risico's en gevaren die latent op het bedrijf aanwezig zijn. Afnemer legt deze instructies schriftelijk vast. Voor zover afnemer niet of strijdig met de onderhavige bepaling handelt, is leverancier gerechtigd de eigen

- werkzaamheden op te schorten voor rekening en risico van afnemer en met schadeloosstelling van leverancier door afnemer.
- D.5.32 Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing in de apparatuur en/of programmatuur, de dealer die hem de betreffende apparatuur en/of programmatuur heeft geleverd daarvan in kennis stellen door een gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing die is opgesteld door een contactpersoon van afnemer.
- D.5.33 Afnemer zal ter voorkoming van verlies van gegevens regelmatig en in ieder geval voor aanvang van het onderhoud of andere werkzaamheden van leverancier een reservekopie (back-up) maken van al zijn gegevensbestanden.
- D.5.34 Afnemer zal zich ervan verzekeren dat de apparatuur en programmatuur wordt gebruikt in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving en zal te allen tijde de benodigde toestemming, goedkeuringen en vergunningen verkrijgen die nodig kunnen zijn voor de installatie en het gebruik van de programmatuur op de locatie van afnemer.
- D.5.35 De contactpersonen van afnemer zullen na het verrichten van onderhoud of andere werkzaamheden door leverancier, de apparatuur en programmatuur nauwkeurig op goede werking controleren. Afnemer zal procesinstellingen en -parameters na invoer hiervan door het personeel van leverancier laten controleren. Bij het constateren van eventuele onvolkomenheden zullen de contactpersonen van afnemer terstond alle benodigde actie ondernemen om deze onvolkomenheden te herstellen ter voorkoming van eventuele schade, in het bijzonder, doch niet uitsluitend, snel te ontstane schade aan gewas en schade als gevolg van veranderingen in gebruik / afname van gas, elektriciteit, water, CO<sub>2</sub> en andere grondstoffen. Alle onvolkomenheden moeten onmiddellijk nadat deze zijn ontdekt, doch uiterlijk binnen drie (3) dagen na installatie, telefonisch en schriftelijk aan leverancier worden gemeld met - voorzover van toepassing - een print-out waarop de onjuiste procesinstelling(en) en/of -parameter(s) is / zijn aangegeven.

**Tarieven en betaling**

- D.5.36 Afnemer is jaarlijks bij vooruitbetaling de kosten van de serviceovereenkomst verschuldigd.
- D.5.37 De kosten van de serviceovereenkomst, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege of semi-overheidswege worden opgelegd, wordt aan het begin van het betreffende kalenderjaar automatisch in rekening gebracht.
- D.5.38 Onderhoudsdiensten en andere diensten die niet binnen de overeengekomen serviceovereenkomst vallen, zullen door leverancier in rekening worden gebracht tegen de op dat moment door leverancier gehanteerde tarieven.
- D.5.39 Leverancier zal de gebruikte materialen, voorrijkosten en gewerkte uren in rekening brengen op basis van de op dat moment door haar gehanteerde tarieven, indien sprake is van:
- a) gebruiksfouten;
  - b) onoordeelkundig gebruik;
  - c) oneigenlijke installatie;
  - d) ongelukken;
  - e) schadelijke blootstelling (daaronder begrepen straling en virussen);
  - f) van buiten komende oorzaken (zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening);
  - g) gebruikmaking van apparatuur;
  - h) programmatuur of materialen die niet onder de serviceovereenkomst vallen;
  - i) andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken; en/of
  - j) programmatuur (inclusief de gegevensstructuur), apparatuur en/of gerelateerde besturingssystemen waar de programmatuur op draait, die door anderen dan leverancier of haar geautoriseerde vertegenwoordigers is gewijzigd, onderhouden en/of gerepareerd.
- D.5.40 Leverancier behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijs tussentijds te wijzigen. In geval van verhoging van één of meer factoren die de kostprijs bepalen, is leverancier gerechtigd haar tarieven dienovereenkomstig te wijzigen.
- D.5.41 Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens afnemer tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover leverancier deze periode op verzoek van afnemer toch onderhoudswerkzaamheden

verricht, kan leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

**Opzegtermijn en beëindiging**

- D.5.42 De serviceovereenkomst treedt in werking op de datum waarop beide partijen de serviceovereenkomst hebben ondertekend en is van kracht voor de in de serviceovereenkomst genoemde periode. Indien in de serviceovereenkomst niet expliciet een termijn is bepaald geldt immer een maximum van drie (3) jaar ten aanzien van de looptijd van deze serviceovereenkomst. De serviceovereenkomst zal vervolgens stilzwijgend verlengd worden met telkens één (1) kalenderjaar tenzij de serviceovereenkomst door één van partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden schriftelijk is opgezegd of is beëindigd in overeenstemming met artikel D.5.43 of op een andere rechtsgeldige wijze in welk geval de betreffende partij niet tot enige schadevergoeding of terugbetaling gehouden is.
- D.5.43 Leverancier heeft te allen tijde het recht een serviceovereenkomst tussentijds om haar moverende redenen te beëindigen met in achtneming van een redelijke opzegtermijn van maximaal zes (6) maanden.
- D.5.44 Niettegenstaande het bepaalde in artikel D.5.42, zal in het geval de distributierelatie tussen leverancier en – voorzover van toepassing – haar eigen leverancier van de in onderhoud zijnde apparatuur eindigt, de serviceovereenkomst automatisch en zonder rechtelijke tussenkomst, tegelijkertijd zijn beëindigd (uitsluitend voorzover betrekking hebbend op de in dit artikel D.5.44 bedoelde apparatuur) zonder dat leverancier tot enige schadevergoeding gehouden is.
- D.5.45 Afnemer is in verzuim en leverancier is gerechtigd, zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang, bij schriftelijke kennisgeving, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd leveranciers overige rechten, de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge de serviceovereenkomst en/of de algemene voorwaarden en daarmee verband houdende overeenkomsten te ontbinden, danwel geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat afnemer heeft voldaan aan zijn verplichtingen onder de serviceovereenkomst en/of deze algemene voorwaarden, indien doch niet uitsluitend:
- afnemer niet tijdig en volledig haar (betalings)verplichtingen uit de algemene voorwaarden of daaruit voortvloeiende overeenkomsten is nagekomen;
  - afnemer haar faillissement of (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, dan wel krachtens wettelijke bepaling onder bewind, beheer of curatele wordt gesteld;
  - leverancier of derden het faillissement of de (voorlopige) surséance van betaling, onderbewind-, onderbeheer- of ondercuratelestelling aanvragen;
  - afnemer failliet wordt verklaard;
  - afnemer (onderdelen van) haar onderneming geheel of gedeeltelijk ontbindt, overdraagt, liquideert of stillet;
  - op de goederen of een gedeelte van de goederen van afnemer executoriaal beslag wordt gelegd of conservatoir beslag wordt gelegd.
- D.5.46 Bij ontbinding, opzeggen of beëindiging van de serviceovereenkomst zijn alle vorderingen, inclusief eventuele vorderingen tot vergoeding van schade en kosten, van leverancier op afnemer onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.

**D.6 Oplevering**

- D.6.1 Indien en uitsluitend voorzover de opdracht de aanneming van werk en/of de verrichting van diensten inhoudt, gelden de werkzaamheden van leverancier als uitgevoerd
- indien afnemer de uitvoering heeft goedgekeurd;
  - dan wel indien leverancier heeft meegedeeld dat de uitvoering is voltooid en afnemer niet binnen 24 uur na deze mededeling de uitvoering heeft gecontroleerd en goedgekeurd;
  - dan wel op het moment waarop afnemer het resultaat van de uitvoering feitelijk in gebruik neemt.

**D.7 Herstel van schade**

- D.7.1 Elke gehoudenheid tot herstel vervalt na verloop van één (1) maand na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden.

## **E. INSTALLATIE EN MONTAGE VAN APPARATUUR**

### **E.1 Toepasselijkheid**

E.1.1 De in deze afdeling E. vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen (Afdeling A) en de bepalingen genoemd in afdeling B, C en D uit deze algemene voorwaarden van toepassing indien leverancier en afnemer een overeenkomst voor de installatie en montage van apparatuur hebben gesloten.

### **E.2 Aanvulling bepalingen onder C.3**

E.2.1 De in deze afdeling genoemde bepalingen zijn aanvullend op de in onderdeel C.3 genoemde bepalingen omtrent omgevingseisen en installatie.

### **E.3 Oplevering**

E.3.1 Indien en uitsluitend voorzover de opdracht de aanneming van werk en/of de verrichting van diensten inhoudt, gelden de werkzaamheden van leverancier als uitgevoerd

- indien afnemer de uitvoering heeft goedgekeurd;
- dan wel indien leverancier heeft meegedeeld dat de uitvoering is voltooid en afnemer niet binnen 24 uur na deze mededeling de uitvoering heeft gecontroleerd en goedgekeurd;
- dan wel op het moment waarop afnemer het resultaat van de uitvoering feitelijk in gebruik neemt.

### **E.4 Omvang en uitvoering van werkzaamheden**

E.4.1 Noodzakelijk uit te voeren meerwerk door leverancier kan zonder toestemming van de afnemer worden uitgevoerd en in rekening worden gebracht, waarbij afnemer gehouden is alle meerwerkkosten te voldoen.

E.4.2 Kosten verbonden aan niet noodzakelijk uitgevoerd meerwerk dienen door de afnemer te worden voldaan, indien en voor zover deze kosten niet meer bedragen dan 10% van de oorspronkelijke opdracht. Daarbij wordt als meerwerk beschouwd al hetgeen dat verder reikt dan de oorspronkelijke opdracht.

E.4.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is afnemer zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor tijdige en deugdelijke uitvoering van werkzaamheden betreffende: grond-, bestratings-, hei-, breek-, funderings-, beton-, timmer- en stofferingswerk; andere bijkomende werken; verplaatsing van stukken (welke redelijkerwijs niet door twee mensen te hanteren zijn); en/of (al dan niet op last van leverancier) de terbeschikkingstelling en plaatsing van steigers, stellingen, hefapparatuur, en ladders.

E.4.4 Afnemer is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de plaats waar werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, en is verplicht te zorgen dat het met werkzaamheden belaste personeel op de door leverancier aangegeven tijdstippen met werkzaamheden kan beginnen en gedurende normale en/of overeengekomen werkuren kan uitvoeren; dat de omstandigheden waaronder de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd aan redelijke eisen van veiligheid en gezondheid voldoen en in overeenstemming zijn met geldende wet- en regelgeving, algemeen verbindende voorschriften en regelingen, dat de vereiste vergunningen, ontheffingen of andere beschikkingen zijn verkregen, alsmede dat de noodzakelijke hulpmiddelen, personen en energiebronnen en opslagruimte in de ruimste zin in goede staat aanwezig zijn. Alle gevolgen, inclusief kosten en schade, die het gevolg zijn van het niet volledig voldoen aan deze verplichtingen, zijn voor rekening en risico van afnemer met schadeloosstelling van leverancier.

E.4.5 Afnemer dient uitgevoerde werkzaamheden bij het gereedkomen te controleren. In geval van een door afnemer geconstateerd verborgen gebrek is zij gehouden de leverancier hiervan binnen 24 uur na constatering schriftelijk te verwittigen, bij gebreke waarvan alle eventuele verplichtingen van de leverancier terzake vervallen.

### **E.5 Herstel van schade**

E.5.1 Elke gehoudenheid tot herstel vervalt na verloop van één (1) maand na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden.