

## Algemene voorwaarden van Tros IT Solutions B.V.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1. Algemeen | overeenkomst en aanbiddingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en aanbiddingen waarbij Tros IT Solutions B.V. (hierna te noemen: 'leverancier') goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming ook aan afnemer levert en/of ten behoeve van afnemer verricht.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden alsmede overeenkomsten met leverancier, waarbij leverancier zich verplicht jegens een derde om enige prestatie te leveren, zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiddingen, offertes, ramingen, (prijs)opgaven en andere uitingen van of namens leverancier zijn vrijblijvend en binden leverancier niet (zij gelden dus slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order), tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven dan wel indien deze uitingen een termijn voor aanvaarding bevatten.
- 1.4 Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop leverancier zijn aanbidding baseert.
- 1.5 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van afnemer of van de Eindgebruiker worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn derhalve niet van toepassing, tenzij deze door leverancier uitdrukkelijk zijn aanvaard.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.7 Afnemer zal haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van een onder toepassing van deze algemene voorwaarden gesloten overeenkomst niet geheel of ten dele overdragen aan een derde behoudens na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
2. Prijs en betaling
- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en afnemer dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 2.2 Elke betaling sterkt achtereenvolgens tot voldoening van de kosten, de rente en de hoofdsom, waarbij per categorie de langst openstaande bedragen eerst zullen worden voldaan.
- 2.3 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van afnemer, is de leverancier gerechtigd schriftelijk, behoudens het geval de overeenkomst zelf of deze algemene voorwaarden in een andere regeling voorziet, op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien afnemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is afnemer gerechtigd, tenzij de verhoging verband houdt met een in overleg met afnemer tot stand gekomen uitbreiding van de door leverancier te leveren diensten en/of goederen, binnen dertig dagen na de kennisgeving van de prijswijziging de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.4 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Periodieke betalingen zullen daarentegen in beginsel steeds bij vooruitbetaling worden voldaan. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.5 Indien afnemer de verschuldigde bedragen niet overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities of in deze algemene voorwaarden vermelde voorwaarden betaalt, is afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en de wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag vanaf de vervaldatum van de factuur verschuldigd. Alle kosten, zowel in als buiten rechte (de kosten van rechtskundige bijstand van leverancier daaronder begrepen) die leverancier moet maken ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming door afnemer, zijn voor rekening van afnemer.
- 2.6 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door afnemer

verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van afnemer tot het leveren van tegenbewijs.

Leverancier heeft te allen tijde het recht de met afnemer overeengekomen prijzen en tarieven eenzijdig te wijzigen indien onvoorziene omstandigheden die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals bijvoorbeeld prijsstijgingen bij haar eigen toeleveranciers, overheidsheffingen of valutashommelingen, dat noodzakelijk maken.

#### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt of de andere partij expliciet en schriftelijk toestemming heeft gegeven voor het openbaar maken of benutten buiten het bereik van de overeenkomst van de betreffende gegevens. 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 een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Ook de van leverancier afkomstige programmatuur en informatie waarop intellectuele eigendomsrechten rusten hebben een vertrouwelijk karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders heeft aangegeven. Ook zijn vertrouwelijk informatie en gegevens welke vallen onder de Wet bescherming Persoonsgegevens en informatie welke door wet- en regelgeving – bijvoorbeeld in verband met staatsveiligheid, beroeps- en/of bedrijfsgeheim – als vertrouwelijk worden aangemerkt.
- Partijen zullen hun personeel en of door hen in te schakelen derden verplichten deze geheimhoudings- en non usus bepalingen na te (doen) leven.
- Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging 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 afnemer een redelijke vergoeding aan de leverancier betaalt. De verantwoordelijkheid voor de (persoons)gegevens die met gebruikmaking van een goed geleverd door en/of een dienst van leverancier door afnemer worden verwerkt, ligt volledig bij afnemer. Afnemer staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de (persoons)gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde of de geldende (privacy)wetgeving. Afnemer dient ervoor zorg te dragen dat (de medewerkers van) leverancier bij het uitoefenen van overeengekomen werkzaamheden geen toegang hebben tot persoonsgegevens of anderszins vertrouwelijke informatie van derden, tenzij dat voor de uitvoering van die werkzaamheden onvermijdelijk is, in welk geval het de taak van afnemer is om, met in achtneming van de AVG, die derden hiervan in kennis te stellen en hiervoor van die derden desnoods toestemming te verkrijgen.
- Afnemer vrijwaart leverancier tegen elke (rechts)vordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met de (persoons)gegevens die door afnemer wordt gehouden of waarvoor afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is alsmede in verband met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.
- Indien leverancier kan worden aangemerkt als 'verwerker' in de zin van de AVG, is afnemer verantwoordelijk een verwerkersovereenkomst te sluiten met leverancier. Tevens zal leverancier dan, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door afnemer na te komen verplichtingen voortvloeiende uit de AVG. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van afnemer.
4. Rechten en Plichten onder de overeenkomst
- Leverancier garandeert dat de door haar geleverde diensten en/of goederen zullen voldoen aan de door leverancier schriftelijk gegeven specificaties, zoals deze blijken uit de overeenkomst en documentatie bij de dienst en/of goederen. Alle andere door leveranciers verstrekte informatie, zoals deze onder meer is opgenomen in brochures

en op de website van leverancier, dient slechts als indicatie.

Leverancier kan kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten en andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen is afnemer zelf verantwoordelijk voor het installeren, inrichten en -indien nodig- aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving. Zo dient afnemer zelf te beschikken over de voor toegang het internet geschikte faciliteiten (althans deze aan te schaffen al dan niet via leverancier) zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.

Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van eventueel verstrekte logingegevens.

Afnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke regelgeving door haar en haar medewerkers of andere door afnemer aangestelde gebruikers bij het gebruiken van de door leverancier geleverde goederen en/of diensten. Afnemer garandeert tevens dat de gegevens die door of namens afnemer worden opgeslagen bij leverancier op geen enkele wijze onrechtmatig zijn jegens derden en niet in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wetgeving.

Afnemer vrijwaart leverancier voor alle schade en eventuele vorderingen van derden uit hoofde van een schending door afnemer van de hiervoor in dit artikel genoemde garanties en/of verklaringen van afnemer en zij zal leverancier volledig schadeloos stellen, met inbegrip van aanspraken van derden en volledige vergoeding van alle door leverancier te maken kosten van juridische bijstand.

#### 5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

Alle aan afnemer geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die afnemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een afnemer 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. 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.

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

Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat afnemer alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

#### 6. Risico-overgang en beveiliging

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, programmatuur, documenten, databestanden of gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat op afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van afnemer of een hulppersoon van afnemer zijn gebracht.

Leverancier draagt er zorg voor dat de opgeslagen gegevens van afnemer zo goed als redelijk mogelijk zijn beveiligd tegen invloeden van



8.11	<p>derhalve adequaat te beveiligen en te allen tijde een antivirus-programmatuur in werking te hebben.</p> <p>Afnemer is gehouden de instructies zoals in de documentatie omtrent de geleverde goederen en/of de door leverancier verrichte diensten strikt op te volgen.</p>	10.3	Afnemer is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.	
9.	<p><b>Leveringstermijnen</b></p>	10.4	Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van afnemer tot toegang en/of gebruik van de diensten van de leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.	
9.1	<p>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 en uiterste (leverings)termijnen te halen.</p>	11.5	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 leverancier of diens leidinggevenden.	<p>11.5</p> <p>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 leverancier of diens leidinggevenden.</p>
9.2	<p>De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn, anders dan door grove schuld of opzet, brengt leverancier niet in verzuim, doch zullen partijen zo spoedig mogelijk met elkaar overleggen omtrent een aanpassing van de overeengekomen oplevertermijnen. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt leverancier wegens tijdsverschrijding eerst in verzuim nadat afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.</p>	11.6	De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in gevallen waar nakoming niet blijvend onmogelijk is, slechts indien afnemer leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt.	<p>11.6</p> <p>De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in gevallen waar nakoming niet blijvend onmogelijk is, slechts indien afnemer leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt.</p>
9.3	<p>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. Tevens is leverancier niet gehouden aan enige uiterste leveringstermijn indien afnemer zijn verplicht die voortvloeien uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet nakomt.</p>	10.5	Indien afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij afnemer 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.	<p>11.7</p> <p>Afnemer is volledig aansprakelijk jegens leverancier voor de schade die leverancier mocht lijden wegens het niet-naleven van bepalingen van enige overeenkomst en/of onrechtmatig handelen door afnemer, of door ondergeschikten van afnemer, of door afnemer in te schakelen derden. Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de door leverancier aan de afnemer geleverde goederen en diensten.</p>
9.4	<p>Partijen realiseren zich dat zij bij de verbinding tussen hun systemen via een communicatieverbinding afhankelijk zijn van derden. Niet-nakoming van de verplichtingen van deze derden zal voor geen partijen leiden tot aansprakelijkheid voor de correcte nakoming van diens verplichtingen.</p>	10.6	Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.	<p>11.8</p> <p>Leverancier is voorts in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van (mede) aan de afnemer toe te rekenen tekortkomingen, zoals het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door de afnemer.</p>
9.5	<p>Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.</p>	11.1	<p><b>Aansprakelijkheid en vrijwaringen leverancier</b></p> <p>De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vervangende schadevergoeding voor 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 de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan de laagste van 1) € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) of 2) het bedrag waarop leverancier op grond van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak heeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis. Iedere aansprakelijk van leverancier voor enige andere vorm van schade is uitgesloten.</p>	<p>11.9</p> <p>Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door de apparatuur, programmatuur of andere materialen die zijn geleverd door leverancier.</p>
9.6	<p>Leverancier is steeds gerechtigd om het gebruik door afnemer van door leverancier te leveren of geleverde diensten en/of goederen te beperken dan wel haar verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst op te schorten, indien de afnemer in gebreke is met de naleving van één of meer van haar verplichtingen jegens leverancier, onverminderd de verplichting van de afnemer tot doorbetaling van eventuele periodieke vergoedingen. Leverancier zal afnemer zo spoedig mogelijk van haar maatregel in kennis stellen. Voor hervatting van de dienstverlening door leverancier is vereist dat afnemer zijn verplichtingen weer volledig naleeft en de dan geldende vergoeding voor heraansluiting/overige gemaakte kosten aan leverancier heeft voldaan.</p>	11.2	<p>Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <p>a. redelijke kosten die afnemer zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van afnemer wordt ontbonden.</p> <p>b. redelijke kosten die afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;</p> <p>c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;</p> <p>d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.</p>	<p>11.10</p> <p>Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door de apparatuur, programmatuur of andere materialen die zijn geleverd door leverancier.</p>
10.	<p><b>Beëindiging overeenkomst</b></p>	11.3	De aansprakelijkheid van leverancier voor schade wegens een onrechtmatige daad van leverancier of schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan de laagste van 1) € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro) of 2) het bedrag waarop Leverancier op grond van de aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.	<p>11.11</p> <p>Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van de logingegevens door de afnemer. Leverancier is ook nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft gekregen tot de beveiligde omgeving van afnemer en/of (al dan niet daar) opgeslagen gegevens met behulp van de logingegevens.</p>
10.1	<p>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 gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van afnemer en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstreking door afnemer of een door afnemer in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.</p>	11.4	Onder de uitgesloten vormen van schade waarvoor leverancier aansprakelijk is wordt onder meer	<p>11.12</p> <p>Communicatieverbinding bestaan uit een groot aantal knooppunten met menselijke tussenkomst en gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie. moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie via een Communicatieverbinding. Leverancier is niet aansprakelijk voor onrechtmatige inbreuken op de beveiligingsmaatregelen of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen met behulp van de Clouddiensten. Leverancier is, onverminderd het bepaalde met betrekking tot Overmacht en elders in dit artikel bepaalde, in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen of uitval van het Internet, de telecommunicatie-infrastructuur, van enig operator of internetservice- of accessprovider, de volledige bezetting van inbellijnen of onvoldoende bandbreedte van een accessprovider, schade als gevolg van uitval, onbereikbaarheid, niet-(tijdig of volledig) functioneren van een internetservice- of accessprovider en/of vermindering of verlies van gegevens of schade aan de Infrastructuur door opgeslagen gegevens van Eindgebruikers.</p>
10.2	<p>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 (waarbij een opzegtermijn van drie maanden in beginsel als redelijk kan worden geacht). Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.</p>	11.3		<p>11.13</p> <p>Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.</p> <p>11.14</p> <p>De aansprakelijkheid, die afnemer aanvaardt voor het gebruik van programmatuur, goederen en/of</p>



<p><b>20 Service Level Agreement</b></p> <p>20.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement), bijvoorbeeld een minimale 'uptime' of maximale 'downtime', kunnen slechts schriftelijk en expliciet overeengekomen worden.</p> <p>20.2 Afnemer zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.</p> <p>20.3 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt bij het meten van de beschikbaarheid van de programmatuur, systemen en gerelateerde diensten aan rekening gehouden met vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling (bijvoorbeeld wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service), alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen.</p> <p>20.4 De door leverancier gemeten beschikbaarheid is volledig bewijs. Het is afnemer toegestaan tegenbewijs te leveren.</p> <p><b>21 Back-ups</b></p> <p>21.1 Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat afnemer geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal leverancier afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.</p> <p>21.2 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 (zie artikel 7).</p> <p>21.3 Indien de dienstverlening aan afnemer op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van afnemer om, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes een volledige back-up (laten) maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van afnemer.</p> <p>21.4 Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn.</p> <p>21.5 Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.</p> <p>21.6 Afnemer zelf blijft verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.</p> <p><b>22 Aflevering en installatie</b></p> <p>22.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de dienst of programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de diensten of programmatuur online aan afnemer 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.</p> <p>22.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij afnemer installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal afnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.</p> <p><b>23 Acceptatie van programmatuur</b></p> <p>23.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt afnemer de diensten en programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling. 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 afnemer.</p> <p>23.2 Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.</p> <p>23.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen is afnemer niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken gedurende de testperiode. Afnemer zal de overeengekomen acceptatie- test met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.</p>	<p>23.4 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:</p> <p>a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode indien geen fouten zijn gemeld aan leverancier; dan wel</p> <p>b. indien leverancier naar aanleiding van testperiode een testrapport met geconstateerde fouten heeft ontvangen: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die aan acceptatie niet in de weg kunnen staan (bijvoorbeeld subjectieve grondslagen als esthetische aspecten en gebruikersinterfaces); dan wel</p> <p>c. indien afnemer enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.</p> <p>23.5 Acceptatie van de programmatuur heeft tot gevolg dat leverancier gekweten 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.</p> <p><b>24 Beschikbaarstelling</b></p> <p>24.1 Leverancier zal de programmatuur of dienst binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan afnemer ter beschikking stellen.</p> <p>24.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur en documentatie aan leverancier retourneren en alle kopieën daarvan vernietigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Afnemer zal van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier heeft het recht het uitwissen dan wel vernietigen bij te wonen of te (doen) controleren. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door afnemer gewenste dataconversie.</p> <p><b>25 Wijzigingen in de dienst en/of programmatuur</b></p> <p>25.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is afnemer niet gerechtigd de dienst en/of programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Afnemer draagt het volle risico van alle door of in opdracht van afnemer door derden - al dan niet met toestemming van leverancier-aangebrachte wijzigingen.</p> <p><b>26 Diensten en programmatuur van toeleveranciers</b></p> <p>26.1 Indien en voor zover leverancier diensten en/of programmatuur van derden aan afnemer ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die diensten en/of programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en afnemer 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 afnemer is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan afnemer zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan afnemer geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien afnemer een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.</p> <p>26.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afnemer 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.</p> <p><b>ONDERHOUD VAN DIENSTEN EN/OF PROGRAMMATUUR &amp; SUPPORT</b></p> <p><b>27 Onderhoudsdiensten</b></p> <p>27.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur en/of diensten. De onderhoudsverplichting omvat het herstellen van fouten in de diensten en/of programmatuur en -zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de diensten en/of programmatuur overeenkomstig.</p> <p>27.2 Afnemer zal geconstateerde fouten in de diensten en/of programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar</p>	<p>beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de diensten en/of 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 afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de diensten en/of programmatuur aan te brengen. Afnemer zal zelf de gecorrigeerde diensten en/of programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de diensten en/of programmatuur installeren en inrichten, alsmede indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.</p> <p>27.3 Het herstellen van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.</p> <p>27.4 Afnemer zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de diensten en/of programmatuur en het maken van een back-up van alle data.</p> <p>27.5 Indien het onderhoud betrekking heeft op diensten en/of programmatuur die niet door leverancier zelf aan afnemer is geleverd, zal afnemer, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de diensten en/of programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Afnemer staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Afnemer verleent leverancier het recht om de diensten en/of programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.</p> <p>27.6 Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van afnemer voor het beheer van de diensten en/of programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de diensten en/of programmatuur worden ingezet. Afnemer zal zelf (hulp)diensten en/of programmatuur installeren en inrichten, alsmede indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige diensten en/of programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen.</p> <p>27.7 Indien afnemer een onderhoudscontract heeft afgesloten bij leverancier valt het herstellen van fouten als gevolg van door afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier in de dienst en/of programmatuur aangebrachte wijzigingen niet onder dat onderhoudscontract. De werkzaamheden zal leverancier dan conform de gebruiker tarieven in rekening brengen aan afnemer.</p> <p><b>28 Nieuwe versies van diensten en/of programmatuur</b></p> <p>28.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de diensten en/of programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de diensten en/of programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.</p> <p>28.2 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.</p> <p>28.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit afnemer 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 diensten en/of 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 afnemer bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de diensten en/of programmatuur te hand- haven, te wijzigen of toe te voegen.</p> <p>28.4 Leverancier kan van afnemer verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, diensten en/of programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de diensten en/of programmatuur.</p> <p><b>29 Supportdiensten</b></p>
--	---	---

- 29.1 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de diensten en/of programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde diensten en/of 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.
- 29.2 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 afnemer 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 diensten en/of programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 29.3 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.
- 31.4 Afnemer 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 afnemer zelf de (hulp)programmatuur installeren en inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 31.5 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 afnemer. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
- 31.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor afnemer verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient afnemer de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door afnemer beoogde resultaten. Afnemer 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 afnemer gewenste domeinnaam aan afnemer wordt toegekend.

## ADVISERING EN CONSULTANTY

### 30 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 30.1 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 afnemer verstrekt en de medewerking van afnemer en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 30.2 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 30.3 Het gebruik dat afnemer maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van afnemer. 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 afnemer, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 30.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is afnemer 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. Afnemer zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 30.5 Afnemer zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor afnemer aandacht wenst, prioriteitenstelling van afnemer, beschikbaarheid van middelen en personeel van afnemer en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
- 31.7 Leverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan afnemer één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend leverancier bepaalt of aan afnemer een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Leverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
- 31.8 Afnemer staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
- 32 **Notice and Take Down**
- 32.1 Afnemer 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 of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 32.2 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 afnemer. Afnemer 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 of dreigende schending van de bepaling van het bepaalde in dit artikel aan afnemer 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 afnemer. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens afnemer aansprakelijk te zijn.
- 32.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van afnemer te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en afnemer. Afnemer zal zich ter zake met de desbetreffende derden hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## VERKOOP VAN APPARATUUR

### 33 Koop en verkoop

- 33.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk afnemer deze van leverancier koopt. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoelenden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 33.2 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksmaterialen, batterijen, stampels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 33.4 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.
- 34 **Aflevering**
- 34.1 De door leverancier aan afnemer verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan afnemer worden geleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan afnemer verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door afnemer aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier afnemer, 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.
- 34.2 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 separaat aan afnemer in rekening gebracht.
- 34.3 Indien afnemer leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabel- gaten, 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.
- 34.4 Slechts 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.
- 34.5 Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- 35 **Omgevingseisen**
- 35.1 Afnemer 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.
- 35.2 Afnemer draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.
- 36 **Apparatuur van toeleverancier**
- 36.1 Indien en voor zover leverancier apparatuur afkomstig van een derde aan afnemer verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen leverancier en afnemer 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 afnemer is medegedeeld en die voor- waarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan afnemer zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zal komt aan afnemer geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien afnemer een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 36.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afnemer 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.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

### 37 Onderhoudsdiensten

- 37.1 Indien schriftelijk overeengekomen zal leverancier onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 37.2 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft afnemer geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 37.3 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 afnemer 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 afnemer deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 37.4 Afnemer zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 37.5 Afnemer zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Afnemer 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.
- 37.6 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt afnemer er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 37.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 37.8 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 afnemer de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.
- 37.9 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door afnemer ter beschikking te worden gesteld.
- 37.10 Afnemer 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 afnemer overgelaten dit risico te verzekeren.

### 38 Onderhoudsvergoeding

- 38.1 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.
- 38.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of afnemer de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

### 39 Uitsluitingen

- 39.1 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.

- 39.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:
- het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan afnemer, zijn personeelsleden en/of door afnemer ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het onderzoek en/of herstel van storingen of gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen anders dan door of met toestemming van leverancier;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en gebruiksbestemming en het nalaten van afnemer 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.
- 39.3 Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de bovenstaande artikelen bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen afnemer aan leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 39.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

*Algemene Voorwaarden Tros IT Solutions - februari 2019*