

## ALGEMENE VOORWAARDEN ONENET-IT B.V.

### ALGEMEEN

#### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Onder opdrachtnemer wordt in deze algemene voorwaarden verstaan OneNet-it B.V., statutair gevestigd te Elst en kantoorhoudende te (4128 BN) Lexmond, aan de Nieuwe Rijksweg 66B.
- 1.2. Onder opdrachtgever wordt in deze algemene voorwaarden begrepen de natuurlijke of rechtspersoon die met OneNet-it B.V. een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel opdracht geeft, gericht op door OneNet-it B.V. te verlenen diensten en/of leveranties, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen, ook indien de opdracht betrekking heeft op door OneNet-it B.V. tussen een derde en Opdrachtgever overeengekomen garantievoorwaarden te verrichten werkzaamheden.

#### 2. Aanbieding en overeenkomst

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. De aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden - bij uitdrukkelijke schriftelijke toestemming door de opdrachtnemer - alleen voor de overeenkomst waarvoor deze zijn gemaakt.
- 2.3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van de opdrachtgever of van derden, waaronder mede inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever of derden worden verstaan, binden de opdrachtnemer niet, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtnemer zijn aanvaard.
- 2.5. Mondelinge toezeggingen of afspraken gaan slechts deel van een overeenkomst uitmaken, nadat zij door opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.6. Opdrachtnemer is gerechtigd ten behoeve van nakoming van haar verplichtingen uit een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden.

- 2.7. Deze voorwaarden zijn gelijkelijk als voor opdrachtnemer van overeenkomstige toepassing voor alle (rechts)personen, waarvan opdrachtnemer in een rechtsverhouding met opdrachtgever gebruik maakt.
- 2.8. Werknemers van opdrachtnemer of hulppersonen waarvan opdrachtnemer zich bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst tussen partijen bedient, kunnen zich jegens opdrachtgever beroepen op alle aan die overeenkomst te ontleen verweermiddelen, als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.
- 2.9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan, uit een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst met opdrachtnemer voortvloeiende rechten aan derden over te dragen.
- 2.10. Medewerkers van opdrachtnemer zijn slechts na uitdrukkelijke machtiging van de directie van opdrachtnemer bevoegd de onderneming van opdrachtnemer te binden.
- 2.11. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan opdrachtgever, haar uit hoofde van enige overeenkomst voortvloeiende rechten of verplichtingen, over te dragen aan derden, zonder toestemming van opdrachtgever.
- 2.12. Derden, niet zijnde opdrachtgever, kunnen aan deze Algemene Voorwaarden geen rechten jegens opdrachtnemer ontleen, ook niet in die gevallen dat de door opdrachtnemer te leveren diensten of zaken uiteindelijk een derde tot voordeel strekken of deze hierbij anderszins belang heeft, tenzij tussen opdrachtnemer en opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen.

### **3. Prijs en betaling**

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities.
- 3.3. De betalingscondities op de factuur geven aan dat betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 3.4. Betaling geschiedt in contant Nederlands of wel Europees wettig betaalmiddel, zijnde de Euro, tenzij in een individuele overeenkomst met de opdrachtgever anders is overeengekomen.
- 3.5. De opdrachtnemer kan te allen tijde enige schuld van de opdrachtgever, al dan niet opeisbaar, verrekenen met één van zijn vorderingen op de opdrachtgever. De opdrachtgever kan geen beroep doen op onverschuldigde betaling.

- 3.6. Zodra de betaling niet of niet volledig op de voor genoemde tijdstippen plaatsvindt, is de opdrachtnemer, onverlet al zijn andere rechten, gerechtigd vanaf het moment dat de vordering opeisbaar is tot en met de dag der algehele voldoening, een rente van 1 % per maand over het gefactureerde bedrag aan de opdrachtgever in rekening te brengen, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt gerekend.
- 3.7. Opdrachtnemer heeft bij niet, niet-tijdige of niet-volledige betaling bovendien het recht de opdrachtgever gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, waarbij voor de buitengerechtelijke incassokosten geldt dat alsdan minimaal 15% van het openstaande bedrag door de opdrachtgever is verschuldigd, onverminderd het recht de werkelijk gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever na verzoek van opdrachtnemer weigert te betalen, heeft de opdrachtnemer het recht om € 25,00 administratiekosten in rekening te brengen.
- 3.8. Voorts is de opdrachtnemer gerechtigd, indien hij in een procedure in het gelijk wordt gesteld, zonder nadere kennisgeving alle gemaakte proceskosten ten laste van de opdrachtgever te brengen.
- 3.9. De door de opdrachtgever of derden te verrichten betalingen worden steeds het éérst in mindering gebracht op die vordering, waarvoor de opdrachtnemer niet het eigendomsvoorbehoud, zoals vermeld in deze algemene voorwaarden, geldend heeft kunnen maken. Met inachtneming daarvan worden de betalingen éérst in mindering gebracht op de verschuldigde kosten, daarna op verschuldigde rente en tenslotte op de hoofdsom.
- 3.10. Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, leverancier nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

#### **4. Levering**

- 4.1. Indien opdrachtgever in aanbiedingen, op orderbevestigingen en/of in overeenkomsten leveringstermijnen heeft aangegeven, zullen deze zoveel mogelijk in acht genomen worden. De enkele overschrijding van een (genoemde) leveringstermijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim. De termijnen gelden slecht als een indicatie, welke de opdrachtnemer op dat moment kan inschatten.
- 4.2. De levertijd gaat in op het moment dat opdrachtnemer - zo nodig op verzoek - beschikt over alle zaken, informatie en/of faciliteiten, welke opdrachtgever dient te verstrekken en een eventueel tussen partijen overeengekomen vooruitbetaling door opdrachtnemer is ontvangen of zekerheid ten aanzien van betaling ten behoeve van opdrachtnemer is gesteld.
- 4.3. Indien uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen en de opdrachtnemer niet tijdig presteert, dient de opdrachtgever hem bij aangetekende brief, in gebreke te stellen, waarna de opdrachtnemer binnen 14 dagen na ontvangst van het aangetekend schrijven, het recht behoudt om alsnog te leveren, tenzij er sprake is van overmacht.

- 4.4. Onverminderd het beroep op overmacht, wordt de leveringstermijn automatisch verlengd, indien en naar gelang de omstandigheden, waaronder de levering/uitvoering naar verwachting zou geschieden, wijziging ondergaan. Indien er sprake is van overmacht is de opdrachtnemer gerechtigd om de leveringstermijn te verlengen tot twee maanden. Gedurende deze periode kan de opdrachtgever de overeenkomst niet ontbinden.
- 4.5. Opdrachtnemer is gerechtigd de levering van de zaken in delen te verrichten op voorwaarde dat dit geschiedt binnen de overeengekomen leveringstermijn, of binnen de verlengde leveringstermijn.
- 4.6. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de levering van zaken op te schorten zolang de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer niet aan al haar/zijn verplichtingen, waaronder in ieder geval zijn begrepen de betaling alsmede het verstrekken van de benodigde gegevens, inlichtingen en hulpmiddelen, heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment dat de opdrachtgever alsnog deze verplichting is nagekomen.
- 4.7. Opdrachtnemer is eveneens te allen tijde gerechtigd de levering van zaken en/of haar diensten op te schorten wanneer na het versturen van de overeenkomst omstandigheden bij de opdrachtnemer bekend worden die goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan al zijn/haar verplichtingen zal (kunnen) voldoen, zoals de opdrachtnemer bekend geworden betalingsproblemen van de opdrachtgever.
- 4.8. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geschiedt levering van zaken vanaf magazijn. Verzending geschiedt op de wijze zoals door de opdrachtnemer is bepaald.
- 4.9. Het vervoer/transport van de door de opdrachtnemer te leveren zaken geschiedt derhalve voor rekening en risico van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **5. Reclames**

- 5.1. Opdrachtgever is verplicht terstond na voltooiing van de door opdrachtnemer verrichtte werkzaamheden en/of aflevering van zaken en/of ontvangst van facturen, een en ander grondig te inspecteren.
- 5.2. Gebreken en/of manco's die opdrachtgever bij inspectie als bedoeld in het vorige lid heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, dienen in 3 werkdagen na levering van de zaken c.q. de verrichten van de diensten, dan wel uiterlijk binnen 3 dagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk aan opdrachtnemer te worden vermeld onder opgave van de aard van de gebreken.
- 5.3. Gebreken die opdrachtgever niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen binnen 5 dagen na ontdekking schriftelijk aan schriftelijk te worden medegedeeld onder opgave van de aard van de gebreken, met dien verstande dat iedere aansprakelijkheid vervalt voor gebreken die niet binnen 30 dagen na levering of verrichting van de diensten schriftelijk aan opdrachtnemer hebben gemeld.

- 5.4 Wanneer opdrachtgever het onder 5.1., 5.2., en 5.3. bedoelde nalaat, wordt hij geacht in te stemmen met de staat van de op- en aflevering van de zaken, de verrichte diensten en/of de ontvangen factuur en vervalt ieder recht op reclame. Elke aanspraak jegens de opdrachtnemer vervalt.
- 5.5 Het recht van reclame vervalt indien de geleverde zaken geheel of gedeeltelijk zijn verwerkt, bewerkt of doorgeleverd.
- 5.6 Het in behandeling nemen van een reclame wil niet zeggen dat daarmee erkend wordt dat deze klachten tijdig en/of terecht zijn ingediend.
- 5.7 In geval de opdrachtnemer de klacht over de geleverde zaken gegrond bevindt, heeft de opdrachtnemer het recht de desbetreffende zaak te herstellen, dan wel deze door soortgelijke zaken te vervangen, het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag te crediteren of aan de opdracht een redelijke korting over de gereclameerde goederen te geven. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van enige schade, behalve in het geval dat deze schade is te wijten aan opzet en/of grove schuld van de opdrachtnemer.
- 5.8. Opdrachtnemer is uitdrukkelijk niet aansprakelijk en zal nimmer gehouden zijn tot vergoeding van enige schade of tot vervanging van de geleverde zaken, indien de afwijking/klacht het gevolg is van geringe afwijkingen en/of normale slijtage.
- 5.9. Met het indienen van een klacht wordt de betalingsverplichting ten aanzien van in het geschil zijnde zaak niet opgeschort.
- 5.10. Retourzendingen zijn zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer niet toegestaan. Een verzoek om toestemming dient schriftelijk te worden aangemeld bij opdrachtnemer.

## **6. Risico- en eigendomsovergang**

- 6.1. Alle aan de opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van de leverancier tot alle bedragen, die opdrachtgever verschuldigd is voor krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 3.6. volledig aan leverancier zijn voldaan.
- 6.2. Indien opdrachtnemer één of meer vorderingen op de opdrachtgever bezit, die niet voortvloeien uit geleverde of nog te leveren zaken, of ten behoeve van de verkrijger verrichte of nog te verrichten werkzaamheden, alsmede terzake van een vordering wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomst(en), dan zal een betaling die van opdrachtgever wordt ontvangen allereerst strekken tot betaling van deze vorderingen. Hierbij behoudt opdrachtnemer te alle tijde het recht om te bepalen op welke openstaande factuur een hiervoor genoemde betaling betrekking heeft.
- 6.3. Indien opdrachtgever niet volledig aan zijn verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst tussen partijen heeft voldaan, is opdrachtnemer gerechtigd de door haar reeds geleverde zaken opnieuw onder zich te nemen. Opdrachtgever is in dat geval gehouden, opdrachtnemer hiertoe in de gelegenheid te stellen.

## **7. Verplichtingen van de opdrachtgever**

- 7.1. Vanwege de noodzaak dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst, zal opdrachtgever leverancier steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor het beveiligen van gegevens.
- 7.3. Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 7.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft opdrachtnemer het recht extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer in rekening te brengen.

## **8. Aansprakelijkheid**

- 8.1. Opdrachtnemer aanvaardt wettelijke verplichting tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald blijkt.
- 8.2. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de door de opdrachtgever geleden directe schade ten gevolge opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
  - de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem, of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 8.3. Indien en voorzover er op de opdrachtnemer enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot vergoeding van de schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Bij een duurovereenkomst betreft dit de vergoedingen gedurende één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade wegens toerekenbare tekortkomingen echter meer bedragen dan € 226.890,--. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onrechtmatige daad is beperkt tot financieel nadeel ten gevolge van dood, lichamelijk letsel of directe waardevermindering als gevolg van zaaksbeschadiging tot een bedrag van maximaal € 453.780,-- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- 8.4. Aansprakelijkheid voor iedere andere vorm van schade, zoals indirecte of gevolgschade, welke opdrachtgever of een derde zou kunnen lijden sluit opdrachtnemer hierbij uitdrukkelijk uit, schade voortvloeiend uit gederfde winst, verlies of verminking van gegevens daaronder begrepen.
- 8.5. Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden met betrekking tot schade als gevolg van tekortkomingen of onrechtmatige daad, waarvoor zij op grond van dit artikel zelf aansprakelijk zijn.
- 8.6. Behoudens nadrukkelijke schriftelijke andersluidende afspraak, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke kennelijke bestemming van het door opdrachtnemer geleverde en staat opdrachtnemer niet in voor de geschiktheid voor dergelijk afwijkend gebruik, ook niet indien opdrachtnemer op de hoogte is van het door opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik.
- 8.7. Schadeclaims ten gevolge van het voorafgaande, dienen binnen 8 dagen na het ontstaan daarvan, of zoveel eerder na het moment dat de wederpartij de schade had kunnen onderkennen, de opdrachtnemer schriftelijk te worden gemeld, op straffe van verval van iedere aanspraak of schadevergoeding door opdrachtnemer.
- 8.8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken die op de voet van art. 6:185 BW e.v. jegens opdrachtnemer zijn of worden ingesteld op grond van door derden geleden schade, die veroorzaakt is door een gebrek in producten, waarvan de opdrachtnemer niet als producent kan worden aangemerkt, alsmede terzake van door de opdrachtnemer toegezonden gebruiksaanwijzingen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle kosten die uit dergelijke aanspraken voortvloeien.

## **9. Overmacht**

- 9.1. Opdrachtnemer zal zich te allen tijde op overmacht kunnen beroepen, indien de tekortkoming van de opdrachtnemer niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of naar algemeen in Nederland levende opvatting, voor rekening en risico van de opdrachtnemer komt.
- 9.2. Onder de overmacht wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan de volgende situaties: oorlog, mobilisatie, oproer, werkstaking, uitsluiting brand, ongeval of ziekte, bedrijfsstoringen, gebrek aan grondstof of verpakkingsmateriaal, stagnatie in het vervoer,

overheidsmaatregelen alsmede elke omstandigheid die buiten de macht van opdrachtnemer ligt en de uitvoering van de overeenkomst nadelig dan wel onmogelijk maakt, welke omstandigheid zich kan voordoen in het bedrijf van opdrachtnemer dan wel in enig ander bedrijf van derden.

- 9.3. Doet zich de in het vorige lid bedoelde situatie zijdens opdrachtnemer voor, dan is deze niet schadeplichtig en worden haar verplichtingen voor een periode van maximaal drie maanden opgeschort. Duurt de overmacht na dat tijdstip voort, zijn partijen gerechtigd, met in acht name van het overig in deze voorwaarden bepaalde, het niet uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds volgens de overeenkomst is gepresteerd wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **10. Vertrouwelijke informatie**

- 10.1. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie met betrekking tot elkaars organisatie, bestanden en programmatuur en de werking van apparatuur, waarvan zij vanwege de door deze voorwaarden beheerste rechtsbetrekkingen kennis krijgen en daarvan geen enkele mededeling doen aan derden, tenzij in rechte, indien zij daartoe op grond van de wet gehouden zal zijn, dan wel in een geschil met opdrachtgever indien en voor zover het procesbelang van opdrachtnemer zulks bepaaldelijk vergt, gelet op het door opdrachtgever gevoerde verweer en in dat geval niet dan na opdrachtgever in de gelegenheid te hebben gesteld dit verweer te laten varen.

## **11. Intellectueel of industrieel eigendom**

- 11.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle software, hardware of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt daarvan slechts de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk worden toegekend, één en ander tenzij in een door leverancier en opdrachtgever ondertekend schriftelijk stuk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 11.2. Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur en andere materialen, waaronder mede begrepen het voorbereidend materiaal, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier bevatten.
- 11.3. Opdrachtgever verbindt zich onverminderd het bepaalde in artikel 4 deze programmatuur en materialen geheim te houden en niet aan enige derde bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij anders overeengekomen. Onder derden worden mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 11.4. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, of ander rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de

programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

- 11.5. Het is opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen te bescherming van de programmatuur. Indien de opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het de opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal leverancier op verzoek van opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 11.6. Behoudens het geval dat opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft opdrachtgever het recht ten hoogste één reservekopie van de programmatuur te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 11.7. Indien opdrachtgever programmatuur ontwikkelt, of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt, dan wel als opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen, en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal opdrachtgever de leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Onder operabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan; het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van computersystemen uit te wisselen, en door middel van deze informatie te communiceren.

## **12. Dienstverlening**

- 12.1. De werktijden waarbinnen door opdrachtnemer uit hoofde van een overeenkomst met opdrachtgever diensten worden verleend en overige werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever worden verricht, lopen van 8.30 tot 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag, erkende feestdagen uitgezonderd, tenzij hiervan vooraf schriftelijk is afgeweken.
- 12.2. Met personeel wordt bedoeld de aan opdrachtnemer ten dienste staande hulppersonen alsmede door opdrachtnemer ter zake kundig geachte, bij de uitvoering van haar contractuele verplichtingen jegens opdrachtgever gebruikte derden.
- 12.3. Opdrachtgever heeft, in onderling overleg, het recht om vervanging van een door opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte medewerker te verlangen, terwijl opdrachtnemer evenzeer gerechtigd is om een door haar ingezette medewerker te vervangen.

## **13. Beëindiging**

- 13.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 13.2. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.3. Vanaf het moment waarop opdrachtgever surséance van betaling dan wel haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement verklaard wordt, dan wel haar bedrijfsactiviteiten staakt of ingeval de opdrachtgever een rechtspersoon is en er wijziging optreedt in de rechtsvorm of zeggenschapsverhouding daarvan, is opdrachtnemer gerechtigd, zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd het recht van opdrachtnemer om van opdrachtgever vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen. Opdrachtnemer zal wegens voornoemde beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.4. Ten aanzien van niet-nakoming van verplichtingen uit tussen partijen gesloten overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, blijven overigens alle rechten onverkort aan opdrachtnemer voorbehouden.
- 13.5. Indien opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld in het voorgaande lid 1 en 3 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die opdrachtnemer voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige zin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

#### **14. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

- 14.1. De overeenkomsten en alle eventuele bijlagen tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van internationale verdragen of internationale handelsgebruiken zijn nadrukkelijk uitgesloten.
- 14.2. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen in die zin dat de strekking van de overeenkomst behouden blijft.

- 14.3. De geschillen welke tussen opdrachtnemer en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door opdrachtnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer haar statutaire vestigingsplaats heeft, onverlet de dwingendrechtelijke bevoegdheid van de kantonrechter.

## **GARANTIEVOORWAARDEN**

### **15. Fabrieksgarantie op hardware**

- 15.1 Alle door fabrikant/importeur verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door deze geleverde hardware.
- 15.2 De opdrachtgever dient altijd vooraf aan te geven dat hij garantie claimt en vooraf aan te tonen dat hij recht op garantie heeft, door middel van een originele aankoopnota met serienummer en/of een gewaarmerkt garantiebewijs.
- 15.3 Blijkt achteraf dat de fabrikant/importeur de garantieclaim, om welke reden dan ook, niet accepteert dan zullen alle gemaakte kosten waaronder voorrijkosten, werkuren en materialen aan de opdrachtgever worden doorbelast.
- 15.4 Indien opdrachtgever achteraf alsnog garantie claimt en zijn recht daarop kan aantonen en de fabrikant de garantieclaim accepteert, worden altijd behandelingskosten van de garantieclaim aan opdrachtgever doorbelast ter hoogte van de op dat moment geldende onderzoekskosten per claim, exclusief BTW.
- 15.5 Opdrachtnemer verleent zelf geen garantie op hardware. Opdrachtnemer handelt in een aantal gevallen, indien daartoe geautoriseerd, namens de fabrikant/importeur de garantieclaims af volgens de door deze laatste opgelegde regels.
- 15.6 Indien apparatuur voor een garantiereparatie wordt aangeleverd, dient dit altijd te geschieden in de originele fabrieksverpakking
- 15.7 De kosten verbonden aan het terugzenden van apparatuur na reparatie zijn altijd voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de fabrikant/importeur aangeeft bereid te zijn deze kosten voor haar rekening te nemen.
- 15.8 Indien blijkt dat de opgegeven storing niet is te wijten aan het niet of onvoldoende functioneren van het apparaat, of enig onderdeel daarvan, zullen alle gemaakte kosten, waaronder voorrijden, arbeidsuren aan de opdrachtgever worden doorbelast
- 15.9 Indien blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door enig onderdeel dat niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde apparatuur behoort (geheugenbanken, extra kaarten, andere toevoegingen) worden de kosten voor voorrijden en arbeidsloon altijd aan de opdrachtgever doorbelast. Indien de opdrachtgever wenst dat deze defecte onderdelen worden vervangen, dan dient hij daartoe schriftelijk opdracht te verstrekken. De hieraan

verbonden kosten, zoals extra voorrijkosten, arbeidsuren en materiaalkosten worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend.

- 15.10 Indien voor apparatuur die valt onder een servicecontract, en waarbij op de geldende tarieven op basis van het aangetoonde recht op garantie en garantiekorting is verleend, wordt geconstateerd dat de apparatuur onderdelen bevat die niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde apparatuur behoort, dan zal naast het terugvorderen van de verleende garantiekorting tevens alle aan het verhelpen van de storing verbonden kosten aan de opdrachtgever worden doorbelast.

## **16. Garantie op reparatie**

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert dat diensten door of namens haar zorgvuldig zullen worden verleend.
- 16.2 Opdrachtnemer geeft 30 dagen garantie op door haar uitgevoerde herstellingen, mits de in verband daarmee gezonden factuur is betaald, indien en voor zover er tijdens de reparatie onderdelen zijn gebruikt en gefactureerd. De garantie is beperkt tot het alsnog c.q. wederom herstellen van het defect en strekt zich niet uit tot herstel van defecten aan andere onderdelen, tenzij dit defect veroorzaakt is door onoordeelkundig of onzorgvuldig handelen van opdrachtnemer en/of een door haar aangewezen derde.
- 16.3 Ten aanzien van apparatuur of onderdelen daarvan, die opdrachtgever door haar leverancier geleverd heeft gekregen, dan wel door opdrachtnemer van een toeleverancier betrokken zijn, zijn te allen tijde uitsluitend de op dat moment geldende garantiebepalingen en/of vergoedingen van die leverancier of toeleverancier van toepassing. Deze dienen als basis voor het door opdrachtnemer verlenen van service en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Kosten die niet onder garantie bij de leverancier of toeleverancier geclaimd kunnen worden en evenmin onder de dekking van een servicecontract vallen, bijvoorbeeld voorrijkosten, worden op basis van de alsdan geldende tarieven aan opdrachtgever doorberekend.
- 16.4 Indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zelf garantie tegen materiaal- en fabricagefouten van geleverde zaken of onderdelen afgeeft, is zij in geval van gebreken hieraan gedurende die garantieperiode tot niet meer gehouden dan het naar beste vermogen herstellen daarvan.
- 16.5 De garantieverplichting van opdrachtnemer vervalt indien storingen en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met de bestemming, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien opdrachtgever dan wel door hem ingeschakelde derden zonder toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de apparatuur dan wel onderdelen daarvan en/of programmatuur hebben aangebracht dan wel onderhoud gepleegd.
- 16.6 Opdrachtnemer verkrijgt onder garantie vervangen zaken of onderdelen in eigendom, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

- 16.7 In geval van onvolkomenheden ten aanzien van door opdrachtnemer, vooraf overeengekomen, geleverde diensten, zullen deze op haar kosten alsnog deugdelijk worden uitgevoerd.
- 16.8 Indien voor, tijdens of na door opdrachtnemer te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat opdrachtgever ten aanzien van de geconstateerde gebreken geen beroep op garantie toekomt, ongeacht de reden daarvan, zullen deze werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 16.9 Opdrachtnemer is conform deze voorwaarden slechts garantieplichtig indien opdrachtgever gedurende de garantieperiode eventuele door opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen of gebreken ten spoedigste na ontdekking of het door opdrachtgever mogelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan schriftelijk aan opdrachtnemer meldt.
- 16.10 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer van het door haarzelf of door derden tegen opdrachtnemer of haar werknemers bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst ingeschakelde hulppersonen inroepen of geldend maken van rechten, waardoor een omvangrijker prestatie geleverd moet worden, dan waartoe deze conform de inhoud van dit artikel gehouden zou zijn.
- 16.11 Bij garantiewerkzaamheden zijn eventuele verzendkosten altijd voor rekening van de opdrachtgever.
- 16.12 Op besturings- en/of applicatiesoftware bestaat nimmer recht op garantie.

## **17. Software**

- 17.1. Alle door fabrikant/importeur/leverancier verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door haar geproduceerde/geleverde software. De door haar gestelde garantievoorwaarden gelden onverkort naast de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid prevaleren de laatstgenoemde.
- 17.2. Indien het voor het verhelpen van een hardwareprobleem, naast het vervangen van defecte onderdelen, tevens noodzakelijk is om softwarematige instellingen en/of versies aan te passen of te wijzigen - ook al maakt deze software deel uit van het origineel geleverde systeem - en de fabrikant/importeur/leverancier geeft voor deze aanpassingen geen aanvullingen of geen vergoedingen, dan worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie, uitsluitend uitgevoerd na uitdrukkelijke opdracht van opdrachtgever en tegen de geldende tarieven van de opdrachtnemer.
- 17.3. Indien een "schijnbare" hardwarefout wordt hersteld door het aanpassen en/of upgraden van machinegebonden-, besturings- en/of applicatie software en de fabrikant/importeur/leverancier hiervoor geen of een ontoereikende vergoeding verstrekt, komen de hieraan verbonden kosten altijd voor rekening van de opdrachtgever

- 17.4. Buiten elke garantie vallen het restoren en/of herinstalleren van welke software dan ook, ook als deze standaard of op welke andere wijze dan ook, bij de aanschaf of op enig ander tijdstip door de fabrikant/importeur/leverancier is geleverd.
- 17.5. Voor opdrachten tot werkzaamheden aan software moet de opdrachtgever steeds een schriftelijke opdracht verstrekken. Alle gemaakte kosten inzake werkuren worden in dat geval aan de opdrachtgever doorbelast.
- 17.6. In het geval dat de opdrachtgever een latere softwareversie gebruikt dan opdrachtnemer heeft aanbevolen, is zij te allen tijde verplicht om in het geval dat storingen optreden, de volledige software opnieuw te installeren en op te bouwen alvorens zij een hardware storing aanmeldt. Indien opdrachtnemer desalniettemin constateert dat de storing wordt veroorzaakt door een softwarematig probleem, dan worden alle kosten, waaronder voorrijden en arbeidsuren, altijd aan de opdrachtgever doorbelast. Ook indien de opdrachtgever verzoekt om herinstallatie van de software door opdrachtnemer worden, ongeacht het resultaat, altijd alle uren aan de opdrachtgever doorbelast, tenzij het gebrek aan resultaat uitsluitend te wijten is aan bewijsbare wanprestatie van de zijde van opdrachtnemer.

## **18. Verbruiksmaterialen**

- 18.1 Opdrachtnemer geeft nimmer garantie op verbruiksmaterialen en/of op artikelen/onderdelen die de hardware leverancier of de opdrachtgever heeft geplaatst of gebruikt. Onder verbruiksmaterialen worden o.a. verstaan: linten, cartridges, drums, toners, fuserunits, printkoppen, glasplaten, snoeren, batterijen, informatiedragers anders dan harde schijven.

## SERVICE- EN SUPPORT VOORWAARDEN ONENET-IT B.V.

De Service- en Supportvoorwaarden zijn, naast en in aanvulling op de Algemene voorwaarden OneNet-it B.V., van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen die betrekking hebben op service- en supportverlening door OneNet-it B.V.. In geval van strijdigheid tussen deze Service- en Supportvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, hebben deze Service- en Supportvoorwaarden voorrang.

### **19. Werkingssfeer**

- 19.1. Opdrachtnemer zal naar beste vermogen de service- en support verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde service- en/of supportovereenkomst. Binnen de dekking van voornoemde service- en/of supportovereenkomst vallen alleen de in **bijlage I** van het bij voornoemde overeenkomst behorende contractformulier expliciet gedefinieerde aspecten van de service en/of support.
- 19.2. Opdrachtnemer verbindt zich jegens opdrachtgever gedurende de overeengekomen periode zorg te dragen voor het verrichten van servicewerkzaamheden aan de in **bijlage II** van de betreffende serviceovereenkomst vermelde apparatuur, op de daarbij aangegeven locatie. In geval van supportverlening, verbindt opdrachtnemer zich jegens opdrachtgever gedurende de overeengekomen periode tot het verlenen van de op het contractformulier expliciet gespecificeerde vorm(en) van ondersteuning, ten aanzien van de in **bijlage II** van de betreffende supportovereenkomst vermelde programmatuur, teneinde deze operationeel te houden.
- 19.3. Nadat en voor zover opdrachtnemer hieraan haar schriftelijke goedkeuring verbonden heeft, is opdrachtgever gerechtigd apparatuur respectievelijk programmatuur, die onder een service- of supportovereenkomst valt, te vervangen door andere apparatuur respectievelijk programmatuur. Opdrachtgever dient voor de aanvraag daartoe gebruik te maken van het daartoe bestemde mutatieformulier.
- 19.4. Opdrachtnemer is gerechtigd zich, bij de uitvoering van haar service- en/of supportverplichtingen jegens opdrachtgever, van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.
- 19.5. Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in service- en/of supportovereenkomsten hebben slechts werking, indien dit door partijen nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 19.6. De rechten welke opdrachtgever aan een service- en/of supportovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.
- 19.7. Indien en voor zover opdrachtnemer apparatuur en/of programmatuur van derden aan opdrachtgever levert c.q. ter beschikking stelt en hierbij (direct of indirect) door de derde tevens (licentie)voorwaarden van toepassing worden verklaard, zijn deze laatstgenoemde voorwaarden alleen van toepassing indien en voor zover deze een aanvulling vormen op de

onderhavige algemene voorwaarden. In geval van doublure of strijdigheid prevaleren voor opdrachtgever de meest beperkende of meest stringente voorwaarden, zodanig dat het handelen of nalaten van opdrachtgever geen toerekenbare tekortkoming op grond van enige toepasselijke voorwaarde oplevert.

## **20. In werking treden en duur van de overeenkomst**

- 20.1. Service- en/of supportovereenkomsten treden in werking op de op het contractformulier vermelde ingangsdatum en worden steeds aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar - te rekenen vanaf de datum van ondertekening van de serviceovereenkomst -, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 20.2. De looptijd van de service- en/of supportovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven opzegt.
- 20.3. Gedurende de looptijd van de service- en/of supportovereenkomst kan de opdrachtgever schriftelijk verzoeken om apparatuur toe te voegen en/of te verwijderen, waarbij na hercalculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend doch een eventuele tariefverlaging nimmer zal leiden tot enige restitutie of verlaging van de contractprijs tijdens de looptijd tot eerstvolgende vervaldatum.
- 20.4. Indien de service- en/of supportovereenkomst is afgesloten voor apparatuur waarbij een maximaal kopie-/afdrukvolume is overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien het maximum kopie-/afdrukvolume wordt/is overschreden, onverlet het recht van opdrachtnemer op schadevergoeding.
- 20.5. Indien de apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van opdrachtnemer niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is opdrachtnemer gerechtigd de serviceovereenkomst met betrekking tot die apparatuur, dan wel delen daarvan met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 maand, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.

## **21. Voorwaarden voor acceptatie**

- 21.1. Opdrachtgever dient over de volledige en vrije eigendom van de apparatuur te beschikken, dan wel schriftelijke toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en nakomen van de service- en/of supportovereenkomst. Met betrekking tot een onder deze voorwaarden vallende supportovereenkomst dient opdrachtgever ten aanzien van de programmatuur rechthebbende te zijn, dan wel - voor zover benodigd - over toestemming van de rechthebbende te beschikken tot aangaan en nakoming van die overeenkomst. Met betrekking daartoe vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden.

- 21.2. De onder de betreffende service- en/of supportovereenkomst vallende apparatuur dient compleet te zijn. Eventuele door of vanwege opdrachtgever daaraan aangebrachte wijzigingen dienen voorafgaand aan de inspectie door opdrachtnemer door opdrachtgever aan opdrachtnemer te zijn gemeld. Dit geldt evenzeer ten aanzien van onder een service- en/of supportovereenkomst vallende programmatuur, op zichzelf en in samenhang met de apparatuur waar deze op werkt.
- 21.3. De apparatuur dient te functioneren in een ruimte, die door de fabrikant goedgekeurde faciliteiten/eigenschappen bevat, alsmede aan de eventuele aanvullingen daarop, welke door opdrachtnemer schriftelijk zijn afgegeven.
- 21.4. Opdrachtnemer is gerechtigd aan apparatuur, benodigde faciliteiten en/of programmatuur, die niet aan de door haar gestelde eisen voldoen, voor rekening en risico van opdrachtgever de door opdrachtnemer noodzakelijk geachte werkzaamheden te laten verrichten, teneinde deze weer in de door opdrachtnemer gewenste conditie te brengen, na overleg met de opdrachtgever.
- 21.5. Opdrachtgever dient ten aanzien van programmatuur, waarop een service- en/of supportovereenkomst betrekking heeft, op een aan iedere gebruiker daarvan bekend zijnde eenvoudig toegankelijke plaats voldoende recente documentatie/handleidingen beschikbaar te stellen. De originele programmatuur dient op de originele gegevensdrager(s) aanwezig te zijn en op verzoek aan opdrachtnemer beschikbaar te worden gesteld.

## **22. Service**

- 22.1 Servicewerkzaamheden kunnen bestaan uit het verrichten van correctief en/of preventief onderhoud. Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur ten gevolge van normale slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur, met inbegrip van de uitvoering van noodzakelijke reparaties en vervanging van onderdelen. Preventief onderhoud, voor zover dat uitdrukkelijk in de overeenkomst is vastgelegd, houdt inspectie, afstelling en inwendige reiniging van de apparatuur in, voor zover opdrachtnemer dit noodzakelijk acht ter voorkoming van storing(en).
- 22.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om preventief onderhoud, indien en voor zover dat onderdeel uitmaakt van de verplichtingen van opdrachtnemer, gelijktijdig met of na correctief onderhoud uit te voeren.
- 22.3. Onder een storing aan apparatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de apparatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 22.4. Opdrachtnemer zal naar beste vermogen de storingen opheffen, tenzij de storingen worden veroorzaakt :
  - door op het systeem van buitenaf werkende oorzaken, zoals (in)braak, statische ontlading, blikseminslag en waterschade. Hieronder wordt tevens begrepen de

storingen waarvan de oorzaak is gelegen in niet in **bijlage II** vermelde programmatuur;

- als gevolg van onzorgvuldig of verkeerd gebruik van het systeem of een deel daarvan door opdrachtgever of andere personen dan die van wie opdrachtnemer zich bedient;
- als gevolg van onkundig uitgevoerde reparaties of werkzaamheden door opdrachtgever, zijn personeel of andere personen dan die van wie opdrachtnemer zich bedient;
- als gevolg van gebruik van informatiedragers en verbruiksmaterialen welke niet aan de door opdrachtnemer verstrekte specificaties voldoen.

Opheffing van voornoemde storingen zullen door de opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

- 22.5. Opdrachtnemer is niet gehouden servicewerkzaamheden te verrichten indien dat bezwaarlijk is geworden vanwege door of namens opdrachtgever gedurende de looptijd van de betreffende service- en/of supportovereenkomst uitgevoerde herstellingen en/of veranderingen in de apparatuur, configuratie en/of programmatuur, welke niet door of namens opdrachtnemer zijn uitgevoerd of door gebruik van of combinatie met andere apparaten dan wel onderdelen daarvan.
- 22.6. Opdrachtnemer verkrijgt de in het kader van de serviceverlening vervangen onderdelen in eigendom. De door haar geplaatste vervangende onderdelen maken vanaf dat moment deel uit van de apparatuur.
- 22.7. Indien opdrachtnemer in het kader van serviceverlening een klacht van opdrachtgever daaromtrent gegrond acht, is opdrachtnemer niet gehouden tot enige andere of verdergaande verplichting dan het zo spoedig mogelijk opnieuw c.q. alsnog herstellen van de apparatuur, dan wel vervanging van het eventueel geleverde.

## **23. Voorzieningen en toegang**

- 23.1 Servicewerkzaamheden zullen - afhankelijk van de toepasselijke contractvorm - in beginsel op de servicelocatie worden verricht. Opdrachtgever is gehouden daartoe alle door opdrachtnemer noodzakelijk geachte faciliteiten ter beschikking te stellen en door opdrachtnemer aangewezen personeel of derden voor het verrichten van servicewerkzaamheden op de plek waar de apparatuur staat steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen.
- 23.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar serviceverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 1 van dit artikel is voldaan en/of zich op de plaats van opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van opdrachtnemer, risico's voor de veiligheid of gezondheid van medewerkers van opdrachtnemer en/of diens leveranciers met zich meebrengen.

- 23.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdens het verrichten van servicewerkzaamheden door personeel van opdrachtnemer of derden namens opdrachtnemer, steeds een daartoe aangewezen personeelslid bereikbaar is.
- 23.4 Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer, indien en voor zover opdrachtnemer dit noodzakelijk acht, in de gelegenheid te stellen binnen de overeengekomen servicetijden aangevangen servicewerkzaamheden buiten die uren voort te zetten.

## **24. Support**

- 24.1 De ondersteunende werkzaamheden krachtens de supportovereenkomst bestaan uit telefonische adviesverlening met betrekking tot het gebruik en functioneren van de betreffende programmatuur, alsmede verlening van interne/telefonische ondersteuning bij storingen, of een combinatie daarvan met remote of on-site assistentie. On-site ondersteuning vindt eerst plaats, nadat gebleken is dat telefonische assistentie niet afdoende is. Onder een storing aan programmatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de programmatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 24.2 Ondersteuning kan slechts betrekking hebben op de releases van de programmatuur, als vermeld in **bijlage II** van de betreffende supportovereenkomst. Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent eventuele wisseling van releases.
- 24.3 Opdrachtnemer is gerechtigd genoemde tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 24.4 Opdrachtgever is gehouden gedurende de looptijd van de betreffende supportovereenkomst door of namens hem uitgevoerde veranderingen in de apparatuur en/of configuratie of gebruik van andere apparaten en/of programmatuur dan wel onderdelen daarvan, een en ander in samenhang met de te ondersteunen programmatuur, per omgaande aan opdrachtnemer te melden.
- 24.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar supportverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 2 en 3 van dit artikel zijn voldaan en/of zich op de plaats waar de programmatuur is geïnstalleerd omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van opdrachtnemer, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de leveranciers met zich meebrengen.
- 24.6 De bepalingen van artikel 23 van deze voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op on-site supportverlening. Opdrachtgever dient steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen tot de plek waar de programmatuur zich bevindt.

## **25. Storingsmeldingen en responsetijd**

- 25.1 Opdrachtnemer is gehouden binnen de op het contractformulier genoemde responsetijd - te rekenen vanaf het moment opdrachtnemer een storingsmelding ontvangt - gedurende de normale werktijden, is technische assistentie te verlenen, met inachtneming van het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Indien opdrachtnemer, in afwijking van de betreffende service- of supportovereenkomst, ooit buiten de daarop betrekking hebbende normale uren assistentie verleent, kan dat nimmer enig recht daarop doen ontstaan.
- 25.2 Opdrachtnemer zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten opdrachtnemer gelegen.
- 25.3 Opdrachtnemer is niet gehouden service of on-site support te verlenen, indien en voor zolang de locatie van de apparatuur of programmatuur niet per personenauto bereikbaar is. Opdrachtnemer is dan gerechtigd haar verplichting op te schorten, terwijl zij zich tevens op overmacht zal kunnen beroepen in geval van onmogelijkheid de locatie tijdig te bereiken door verkeersproblemen, daaronder begrepen oponthoud op de autowegen of veerdiensten, door weersomstandigheden of door regels van overheidswege. De responsetijd wordt in geval van een verhindering als in dit lid bedoeld, gerekend vanaf het moment dat de belemmering zal zijn opgeheven.
- 25.4 Opdrachtgever is gehouden storingen tijdens kantooruren onverwijld aan opdrachtnemer te melden.

## **26. Vervangende apparatuur**

- 26.1 Dit artikel is slechts toepasselijk op overeenkomsten waarin een clause ter zake van vervangende apparatuur is opgenomen.
- 26.2 Door opdrachtnemer bij opdrachtgever geplaatste vervangende apparatuur, die door opdrachtnemer tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan, gaat nimmer in eigendom over aan opdrachtgever, tenzij vooraf, dan wel achteraf, schriftelijk anders is/wordt overeengekomen. Het is opdrachtgever niet toegestaan, de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur op enigerlei wijze te bezwaren, in de macht van een derde te brengen, of te vervreemden.
- 26.3 Opdrachtgever is gehouden al het mogelijke in het werk te stellen om de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur in dezelfde staat te houden, als waarin deze door opdrachtnemer is aangeleverd c.q. geplaatst. Oordeelkundig en zorgvuldig gebruik door opdrachtgever, haar medewerkers of door haar aangewezen derden daaronder begrepen. Opdrachtgever dient in dat verband alle redelijke voorschriften en aanwijzingen van opdrachtnemer of een daartoe door opdrachtnemer aangewezen derde stipt op te volgen c.q. uit te voeren.

- 26.4 Het is opdrachtgever of een niet door opdrachtnemer geautoriseerde derde niet toegestaan door opdrachtnemer bij opdrachtgever geplaatste vervangende apparatuur, zonder toestemming van opdrachtnemer, te verplaatsen of veranderingen daaraan aan te brengen.
- 26.5 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de vervangende apparatuur, die ontstaat door het niet voldoen aan het gestelde in lid 3 en 4 van dit artikel. Hieronder valt schade als gevolg van handelen in strijd met de gebruiksvoorschriften, gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen, daaronder begrepen excessief gebruik van de apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van opdrachtgever, haar medewerkers of derden waarvan ze zich bedient, alsmede buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, statische ontlading, blikseminslag en waterschade.
- 26.6 Op voet van het gestelde in het vorige lid van dit artikel is Opdrachtgever tevens aansprakelijk voor schade die zichzelf, haar medewerkers of derden daardoor lijden, inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom daaronder begrepen.

## **27. Prijzen en tarieven**

- 27.1 Onverminderd het overige in dit artikel en de Algemene Voorwaarden bepaalde, dient het voor service en/of support toepasselijke tarief (exclusief BTW), bij vooruitbetaling door opdrachtgever te worden voldaan voor de duur van de service- en/of supportovereenkomst, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel van de betreffende verlengingsperiode.
- 27.2 Opdrachtnemer is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de service en/of support op te schorten zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Indien opdrachtnemer gedurende deze periode op verzoek van opdrachtgever werkzaamheden verricht, kan opdrachtnemer hiervoor een afzonderlijke vergoeding conform de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 27.3 De tarieven voor de diensten zoals overeengekomen in een serviceovereenkomst zijn hierin steeds schriftelijk vastgelegd. Opdrachtnemer kan de overeengekomen tarieven per 1 juli en per 1 januari aanpassen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen e.d. De aanpassingen dienen voor zover zij meer dan 5 % bedragen, minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan opdrachtgever worden medegedeeld.
- 27.6 Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande toestemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de service- en/of supportovereenkomst (inclusief bijlagen) vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Voorrijkosten buiten kantooruren worden op basis van nacalculatie aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de reistijd binnen kantooruren is aangevangen.

- 27.7 Indien opdrachtgever recht heeft op een in de supportovereenkomst vastgesteld aantal uren aan ondersteuning per contractjaar, wordt overschrijding hiervan door opdrachtnemer separaat in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 27.8 Indien bij een storing de servicewerkzaamheden aanvangen buiten de normale werkuren, of indien deze om 17.30 uur nog niet beëindigd zijn, dan wel binnen een redelijke tijd na 17.30 uur afgerond zal worden, kunnen - indien een en ander op verzoek van opdrachtgever geschiedt of deze hieraan zijn goedkeuring hecht - de kosten van overwerk aan opdrachtgever in rekening worden gebracht, evenals alle op deze herstelling betrekking hebbende noodzakelijke reis-, verblijf- en/of hotelkosten.
- 27.9 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is niet in de overeengekomen prijs/tarief begrepen en wordt afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment bij opdrachtnemer geldende tarieven:
- ge- en verbruiksmaterialen zoals printkoppen, drums, toner, fusing-units, batterijen, inktcartridges, tape, diskettes, printlinten, etc. alsmede glasplaten, snoeren, kabels, bekabeling, welke in verband met de door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden aan Opdrachtgever worden geleverd;
  - servicewerkzaamheden welke door opdrachtnemer verricht dienen te worden of kosten die ontstaan als gevolg van strijdigheid met de gebruiksvoorschriften - gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de Apparatuur, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van opdrachtgever of derden waarvan deze zich bedient;
  - servicewerkzaamheden welke door opdrachtnemer verricht dienen te worden als gevolg van inbrandingsverschijnselen en/of afnemend contrast en/of helderheid bij monitoren;
  - kosten in verband met het door opdrachtgever niet tijdig voldoen aan de in de service en/of supportovereenkomst en onderhavige algemene voorwaarden genoemde op hem rustende dan wel de vervangingskosten van onderdelen alsmede werkzaamheden voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door opdrachtgever dan wel anderen dan opdrachtnemer;
  - kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur en/of programmatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
  - buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van opdrachtgever modificeren van apparatuur;
  - werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen voortvloeiende uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken als fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, braak, statische ontlading, blikseminslag, waterschade of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen die niet onder de overeenkomst vallen en/of gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van anderen niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan opdrachtnemer is gewijzigd, herstel van verminkte of verloren gegevens;
  - transportkosten van technici en gereedschappen en/of apparatuur welke opdrachtnemer moet maken, teneinde de bedongen service te kunnen verlenen op apparatuur, welke zich niet op het vaste land van Nederland bevindt. Zeeuws Vlaanderen en de Waddeneilanden worden niet onder het vasteland van Nederland begrepen;
  - wachturen, indien in opdracht van of door opdrachtgever de werkzaamheden dienen te worden onderbroken;

- arbeidsuren en voorrijkosten, indien naar het oordeel van opdrachtnemer door opdrachtgever ten onrechte en of nodeloos om service is verzocht;
  - verloren uren die ontstaan doordat, anders dan bij het afsluiten van de overeenkomst, de locatie van opdrachtgever al dan niet door overheidsmaatregelen niet of moeilijk bereikbaar zijn voor de service engineer en zijn bedrijfsauto.
- 27.10 Indien de kosten voor het opheffen van een storing meer dan zeventig (70) % van de nieuwwaarde van de apparatuur en/of een onderdeel van de apparatuur, zulks met een maximum van € 4.537,80, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van 1 maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien zulks in de overeenkomst is vastgelegd, opdrachtnemer aan opdrachtgever vervangende apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.
- 27.11 Indien onderdelen, expliciet benodigd voor het opheffen van een storing niet verkrijgbaar zijn, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van 1 maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien in de overeenkomst vastgelegd, opdrachtnemer aan opdrachtgever vervangende apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.
- 27.12 Indien door opdrachtnemer verkregen autorisaties, vergunningen en/of andere vormen van toestemming tot het uitvoeren van reparaties en/of het verkrijgen van apparatuur en/of onderdelen daarvan en/of het verkrijgen van manuals en handleidingen, worden beëindigd, is opdrachtnemer gerechtigd haar tarieven en/of verplichtingen aan te passen. Hierbij dient de opdrachtgever door opdrachtnemer in maximaal 2 weken na die beëindiging schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van de mogelijke aanpassingen.