

**Algemene Voorwaarden RNR**  
**gedeponeerd ter griffie van de Arrondissements-Rechtbank**  
**te Amsterdam d.d. 12 juni 1991 onder nummer 165/1991**

**ALGEMEEN**

De in artikelen 1 tot en met 18 opgenomen bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van RNR<sup>o</sup> hierna te noemen leverancier.

**Definities:**

1. Onder opdrachtgever wordt verstaan degene die de order heeft gegeven;
2. Onder leverancier degene die de order heeft aanvaard.
3. Onder informatiedragers worden verstaan produktiemiddelen zoals formulieren, ponskaarten en -banden, magnetische banden en schijven, alsmede andere middelen waarop gegevens zijn of kunnen worden vastgelegd.

**1. Aanbieding en overeenkomst**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard 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. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend.
- b. Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
- c. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- d. Overeenkomsten zijn eerst bindend voor leverancier indien en voorzover zij door hem schriftelijk zijn bevestigd.
- e. Tenzij anders is overeengekomen behoudt leverancier zich het recht voor, voor zover zulks niet wettelijk verboden is, zonder voorafgaande kennisgeving verkoopprijzen, rabatten en verkoopvoorwaarden te veranderen en zijn op de dag van levering geldende prijzen, rabatten en leveringsvoorwaarden van kracht. Opdrachtgever heeft het recht om in geval van verandering in prijzen, rabatten en overige verkoopvoorwaarden, behalve indien deze te zijner voordelen strekken, reeds gegeven orders, voorzover nog niet afgeleverd, te annuleren binnen acht dagen na bekendmaking van deze voorwaarden.
- f. Leverancier heeft het recht aan derden het feit bekend te maken dat opdrachtgever de opdracht tot uitvoering van de overeenkomst heeft verstrekt.
- g. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zullen beide partijen gedurende de uitvoering van een duur-overeenkomst en tijdens een periode van 6 maanden na voltooiing van deze duur-overeenkomst over en weer niemand in enige hoedanigheid in dienst nemen of anderszins aantrekken, middelijk noch onmiddellijk, die gedurende genoemde periode in enige hoedanigheid bij de andere partij in dienst is of was.
- h. Wijzigingen in de oorspronkelijke order van welke aard ook (dus ook in de tekst, in de wijze van zetten, in de bewerking of plaatsing van clichés of fotolitho's, in het druk- of bindwerk enz.) schriftelijk of op andere wijze door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden de opdrachtgever extra in rekening gebracht. Veranderingen welke daarentegen vermindering van kosten tengevolge hebben, zullen aanleiding geven tot betaling van een lager bedrag dan is overeengekomen.
- i. Door de opdrachtgever, na het verstrekken van de opdracht, alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan leverancier ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling of per telefoon opgegeven, dan is het risico voor de tenuitvoerlegging der wijzigingen voor rekening van de opdrachtgever.
- j. Veranderingen, in een reeds verstrekte opdracht aangebracht, kunnen tot gevolg hebben, dat de vóór de veranderingen overeengekomen levertijd door leverancier - buiten zijn verantwoordelijkheid - wordt overschreden.

**2. Prijs en betaling**

- a. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Indien door enige overheidsmaatregel kostprijsverhogende belastingen, heffingen of invoerrechten worden ingevoerd of gewijzigd, of bij stijging of daling der prijzen van materialen of

halffabrikaten, die voor de uitvoering nodig zijn, verandering van lonen, sociale werkgeverslasten en andere arbeidsvoorwaarden, ernstige wijziging der valutaverhoudingen en dergelijke omstandigheden zich voordoende na aanvaarding van de order, is leverancier gerechtigd, de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig verhogen, resp. te verlagen, heeft leverancier het recht deze wijzigingen door te berekenen, ook indien overeengekomen is dat de prijs vast is, zonder dat dit kan leiden tot annulering van gegeven orders door opdrachtgever.

- b. Alle facturen zullen door de opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke betalingscondities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- c. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente van 1,5% per maand verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, ten belope van minimaal 15% van het in te vorderen bedrag, en van de eventuele gerechtelijke kosten.
- d. Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan leverancier nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- e. Leverancier kan bij (duur-)overeenkomsten alvorens tot vervolgwerkzaamheden over te gaan betaling verlangen van alle openstaande vorderingen en zonder enige nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en onverminderd de verplichtingen van opdrachtgever de overeenkomst beëindigen.
- f. Voor orders beneden een nader vastgesteld bedrag zullen orderkosten in rekening worden gebracht volgens de ten tijde van de uitvoering van de order daartoe bij leverancier geldende regeling.
- g. Eventuele installatiewerkzaamheden en voorzieningen zijn steeds voor rekening van opdrachtgever.
- h. Elke gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde order, kan worden gefactureerd; in een dergelijk geval moet betaling plaatshebben overeenkomstig het bepaalde.
- i. Wanneer opdrachtgever uiterlijk acht dagen na het ontvangen van de factuur schriftelijk geen aanmerking heeft gemaakt op de berekende prijs, wordt hij geacht die te hebben goedgekeurd.

**3. Vertrouwelijke informatie**

- a. Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen ten einde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.
- b. Leverancier heeft het recht om programmatuur te blokkeren zodat deze niet kan worden gebruikt zolang niet de volledige koopsom is betaald.

**4. Eigendommen.**

- a. Omtrent bewaring en gebruik, bewerking en verwerking van zaken die hem door of vanwege de opdrachtgever zijn toevertrouwd moet leverancier dezelfde zorg aanwenden die hij dienaangaande omtrent zijn eigen zaken aanwendt.
- b. Opdrachtgever draagt het risico voor de bedoelde zaken. Indien hij bedoeld risico gedekt wil zien, dient hij zelf voor zijn rekening voor verzekering zorg te dragen.
- c. Aan opdrachtgever geleverde zaken blijven het eigendom van leverancier totdat alle door opdrachtgever uit welke hoofde dan ook verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.

**5. Materialen of halffabrikaten, geleverd door de opdrachtgever.**

- a. Wanneer opdrachtgever materialen of halffabrikaten levert, is deze verplicht tevens de nodige inschiet (uitschot tijdens be- of verwerking) ter

beschikking van leverancier te stellen.

- b. In geval van bijlevering van materialen of halffabrikaten door opdrachtgever is leverancier, behoudens door opdrachtgever te bewijzen schuld of opzet van de zijde van leverancier, niet aansprakelijk voor het ontbreken van voldoende hoeveelheid in de hem toegezonden kisten, balen of pakken en kan hij de kosten voor opslag van de materialen of halffabrikaten en de daarover te voeren administratie en controle in rekening brengen tegen de gebruikelijke prijs.

- c. Bij levering van materialen of halffabrikaten door de opdrachtgever worden de verpakking, inschiet en afval het eigendom van leverancier.

#### **6. Verzending**

Bij franco levering wordt steeds de goedkoopste wijze van verzending gevolgd, tenzij vooruit anders is overeengekomen. Bij elke andere wijze van verzending komen de meerdere kosten ten laste van de opdrachtgever.

#### **7. Vervoersrisico**

- a. Het aannemen der goederen door de vervoerder, zonder aantekening op de vrachtbrief of het recu, geldt als bewijs dat de emballage in goede staat was.

- b. Oponthoud of vertraging is niet voor rekening van leverancier, tenzij door zijn schuld veroorzaakt.

- c. De goederen reizen voor risico van de opdrachtgever zowel bij franco als bij niet-franco leveringen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **8. Retentierecht.**

Leverancier, die goederen van de opdrachtgever onder zich heeft, is gerechtigd die goederen onder zich te houden tot voldoening van alle kosten die leverancier besteed heeft ter uitvoering van opdrachten van diezelfde opdrachtgever, onverschillig of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde of op andere goederen van de opdrachtgever, tenzij de opdrachtgever voor die kosten genoegzame zekerheid heeft gesteld.

Het recht tot retentie heeft leverancier ook in geval de opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.

#### **9. Annuleringen.**

Indien de opdrachtgever de gegeven order geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan leverancier alle met het oog op de uitvoering van deze order redelijkerwijs gemaakte onkosten (onkosten van voorbereiding, opslag, provisie e.d.) te vergoeden en, bijaldien leverancier zulks wenst, de voor de uitvoering van deze order bestemde materialen en halffabrikaten voor zijn rekening te nemen tegen de door leverancier in zijn calculatie opgenomen prijzen; alles onverminderd het recht van leverancier op vergoeding wegens winstderving, zomede van de overige uit de bewuste annulering voortvloeiende schaden.

#### **10 Afname.**

- a. Tenzij anders is overeengekomen, is de opdrachtgever verplicht de uitgevoerde order direct na gereedkomen in ontvangst te nemen.

- b. Moet als gevolg van niet-afname de order na het gereedkomen geheel of gedeeltelijk door leverancier worden opgeslagen, dan zal deze de opslagkosten aan de opdrachtgever in rekening brengen.

- c. Indien, bij overeengekomen levering in partijen binnen een vooraf bepaalde tijd, het in totaal bestelde niet binnen die tijd is afgenomen, zomede indien, bij overeengekomen levering in partijen zonder dat daarbij een bepaalde tijd voor afname van het in totaal bestelde is overeengekomen, het in totaal bestelde niet binnen een jaar na de eerste levering is afgenomen, heeft leverancier - te zijner keuze - het recht om of het restant af te leveren en op de gebruikelijke wijze te factureren, of de order, voor zover deze nog moet worden uitgevoerd, te annuleren, onverminderd zijn recht op schadevergoeding als bepaald bij "Annuleringen" in artikel 9.

#### **11 Klachten.**

- a. Eventuele reclames moeten schriftelijk geschieden, binnen 10 dagen na ontvangst der goederen of de verrichting van de diensten. De opdrachtgever, die het geleverde niet binnen 10 dagen na ontvangst daarvan behoorlijk op zijn deugdelijkheid heeft onderzocht, wordt geacht de levering of de verrichting akkoord te hebben bevonden. Aan de termijn van 10 dagen zal de opdrachtgever niet worden gehouden, indien die termijn schriftelijk anders wordt overeengekomen.

- b. De opdrachtgever zal in geen geval enige aanspraak tegen leverancier kunnen doen gelden nadat de opdrachtgever een gedeelte van het geleverde ofwel

heeft in gebruik genomen, be- of verwerkt, respectievelijk heeft doen in gebruik nemen, be- of verwerken, ofwel aan derden heeft doorgeleverd.

#### **12 Medewerking door opdrachtgever.**

- a. 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.

- b. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door leverancier te verlenen diensten alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethode en voor het beveiligen van de gegevens.

- c. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

- d. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking staan van leverancier of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening worden gebracht.

- e. Opdrachtgever zal passende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan apparatuur, gegevensbestanden, goederen, en fabricageprocessen en van letsel aan personen, die zouden kunnen ontstaan ten gevolge van de door leverancier te verrichten werkzaamheden.

#### **13 Leveringstermijnen**

Alle door leverancier genoemde (leverings-)termijnen zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijnen plaatsvindt, zal leverancier opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Leverancier is vrij in zijn keuze om zich te bedienen van derden voor de uitvoering van werkzaamheden.

#### **14 Aansprakelijkheid van leverancier**

- a. Terzake van wanprestatie is leverancier slechts aansprakelijk indien na deugdelijke ingebrekestelling opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigt of ontbinding van de overeenkomst op zijn verzoek wordt vastgesteld. De tussentijdse beëindiging heeft, evenals elke op verzoek van opdrachtgever vastgestelde ontbinding, geen terugwerkende kracht, doch heeft tot gevolg dat nakoming van de overeenkomst niet langer verplicht is. Betalingsverplichtingen welke vallen voor het tijdstip van beëindiging of ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde goederen en diensten, blijven evenwel in stand. In voorkomende gevallen is de aansprakelijkheid van leverancier beperkt tot de extra kosten van opdrachtgever welke het directe gevolg zijn van onvoltooide opdracht of het door een derde leveren van vervangende diensten, doch maximaal tot het bedrag genoemd in artikel 14e. Het bepaalde in de artikelen 14a tot en met 14d is onverminderd van toepassing.

- b. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 14a is de aansprakelijkheid van leverancier voor door opdrachtgever geleden schade uitgesloten, ongeacht de wijze waarop een eventuele actie wordt aangespannen, hetzij uit wanprestatie hetzij uit onrechtmatige daad of anderszins. Leverancier is in geen geval gehouden tot vergoeding van schade wegens te late levering of uitvoering van de werkzaamheden. Leverancier is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand is gekomen. Leverancier is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebrekkige, of onvolledig informatie of materialen verstrekt.

- c. Opdrachtgever zal leverancier vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van leverancier of door leverancier ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

- d. Elke aansprakelijkheid van leverancier voor bedrijfsschade of andere indirecte schade waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, moeilijkheden bij gebruik be- of verwerking, is uitdrukkelijk uitgesloten.

- e. De totale aansprakelijkheid van leverancier is in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het laagste van de volgende twee bedragen: f 50.000,= of

het bedrag gelijk aan de bedongen prijs (excl BTW) van de aan leverancier opgedragen werkzaamheden en leveringen, welke prijs bij duur-overeenkomsten gelijk zal zijn aan de prijs van de gedurende de periode van drie maanden voor de beëindiging opgedragen werkzaamheden. De maximale aansprakelijkheid geldt onder aftrek van eventueel door leverancier gecrediteerde bedragen.

### 15 Overmacht

Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen indien dit door leverancier redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van leverancier ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

### 16 Garantie algemeen

Leverancier garandeert dat de door hem geleverde goederen van deugdelijk materiaal en met goed vakmanschap zijn vervaardigd. Mochten zich niettemin gebreken voordoen in door leverancier geleverde goederen als gevolg van fabricage- of materiaalfouten, dan zal leverancier deze gebreken naar vermogen herstellen of doen herstellen of de voor herstel benodigde onderdelen beschikbaar stellen of het betrokken goed in zijn geheel vervangen al naar gelang en overeenkomstig de voor het betrokken artikel bij leverancier geldende garantievoorwaarden. Voor zover uit de genoemde voorwaarden niet anders voortvloeit geldt de garantie gedurende drie maanden na aflevering. Tot enigerlei verplichting zoals schadevergoeding, zal leverancier nimmer gehouden zijn. Gebreken als hiervoor in dit artikel bedoeld zullen nimmer grond voor ontbinding of opzegging van de overeenkomst opleveren.

Leverancier kan als voorwaarde voor de nakoming van zijn garantieverplichtingen verlangen dat het voor garantie in aanmerking komende artikel franco aan hem of aan een door hem opgegeven adres wordt gezonden, of dat een opdracht tot regelmatig onderhoud/service wordt gegeven. Bovengenoemde garantievoorwaarden gelden voorzover hierna niet anders genoemd ook voor fouten in computer programmatuur. De garantieverplichting voor leverancier vervalt indien opdrachtgever zelf wijziging of reparatie aan het geleverde verricht of door derden laat verrichten of indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend of buiten verantwoordelijkheid van leverancier, op naar zijn oordeel onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden.

### 17 Ontbinding

Mocht opdrachtgever een van zijn verplichtingen jegens leverancier niet nakomen, hetzij surséance van betaling aanvragen, hetzij geraken in staat van faillissement, dan heeft leverancier het recht zonder dat nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, alle met opdrachtgever gesloten overeenkomsten ontbonden te verklaren, onverminderd andere hem wettelijk toekomende rechten.

### 18 Toepasselijk recht en geschillen

- a. De overeenkomsten tussen leverancier en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.
- b. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of het arrondissement van leverancier in Nederland, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Leverancier heeft echter het recht een geschil met een buitenlandse opdrachtgever te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter.
- c. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen in deze voorwaarden zullen de overige voorwaarden nog van kracht blijven. Partijen zullen over de nietige bepalingen overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

### COMPUTER SERVICE

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van computer service (service-bureau) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van apparatuur van leverancier.

#### 19 Duur

- a. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computer-service, wordt de overeenkomst aangegaan voor de periode van een jaar tenzij een andere periode uitdrukkelijk is overeengekomen.
- b. De duur wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode

verlengd, tenzij opdrachtgever of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

### 20 Uitvoering der werkzaamheden

- a. Leverancier zal de computer-service met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgestelde afspraken.
- b. Tenzij anders is overeengekomen zal de opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de computer-service uitvoert. Verzending en vervoer geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever. Ook indien dit door leverancier wordt verzorgd.
- c. Alle door leverancier bij de computer-service te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom van leverancier ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier. Leverancier kan de van opdrachtgever ontvangen gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat opdrachtgever alle verschuldigde bedragen betaald heeft.
- d. Leverancier kan in de computer-service wijzigingen aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van de verandering voor rekening van de opdrachtgever. In voorkomend geval kan de opdrachtgever de overeenkomst zonder opzeggingstermijn beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

### 21 Telecommunicatie

- a. Indien bij computer-service gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie-faciliteiten, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid ervan. Leverancier is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatie-faciliteiten.
- b. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatie-faciliteiten, zal leverancier opdrachtgever toegangscode toewijzen. Leverancier zal deze codes met zorg behandelen maar hij is niet aansprakelijk voor misbruik ervan.

### 22 Garantie

Indien bij computer-service sprake is van gebreke in de resultaten van de verwerking, zal leverancier de computer-service herhalen ten einde de gebreken te herstellen, mits zodanige gebreken leverancier zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de resultaten schriftelijk zijn medegedeeld. Opdrachtgever zal resultaten van computer-service na ontvangst controleren teneinde bij eventuele gebreken de gevolgen daarvan te beperken. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de gebreken het gevolg zijn van fouten van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens, in welk geval leverancier de extra kosten in rekening kan brengen.

### DIENSTVERLENING

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier diensten verleent, zoals organisatie-adviezen, automatiserings-adviezen, toepasbaarheid-onderzoek, consultancy, apparatuur-selectie, systeem-analyse, assistentie bij ontwikkeling van programmatuur, detachering.

### 23 Uitvoering

- a. Leverancier zal de dienstverlening met zorg uitvoeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijke vastgelegde afspraken en procedures.
- b. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan leverancier de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- c. Opdrachtgever zal leverancier toegang verlenen gedurende de overeengekomen werktijden tot de ruimten en apparatuur die leverancier nodig heeft voor de adequate uitvoering van de dienstverlening.

### 24 Wijzigingen en meerwerk.

- a. Leverancier zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken dienst en het tijdstip van voltooiing der werkzaamhe-

den zal worden beïnvloed.

- b. Indien voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier opdrachtgever tevoren inlichten indien nader overeen te komen wijziging of aanvulling tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijzen worden overschreden.

## **ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier maatwerk programmatuur speciaal voor opdrachtgever ontwikkeld. Onder de term programmatuur wordt verstaan de computer-programma's op voor de computer vastgelegd leesbaar materiaal en de eventueel daarbij behorende documentatie.

### **25 Ontwikkeling van programmatuur**

- a. Er zal schriftelijk worden gespecificeerd welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de programmatuur-ontwikkeling doen op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens voor de juistheid en volledigheid waarvan opdrachtgever instaat.
- b. Indien is overeengekomen dat programmatuur-ontwikkeling in fasen zal plaatsvinden, kan leverancier de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- c. Opdrachtgever kan zonder beperking gebruik maken van de door leverancier opgeleverde programmatuur onverminderd het bepaalde in artikel 2f.
- d. Het staat leverancier vrij om gebruik te maken van de in de loop van de overeenkomst ontwikkelde of opgedane ideeën, van systeemmethodieken of -technieken betreffende de bewerking of behandeling van gegevens.
- e. Broncodes worden alleen meegeleverd indien uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### **26 Wijzigingen en meerwerk**

- a. Leverancier zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken diensten het tijdstip van voltooiing der werkzaamheden zal worden beïnvloed.
- b. Indien voor de programmatuur-ontwikkeling een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier opdrachtgever tevoren inlichten indien de nader overeen te komen wijzigingen of aanvullingen van de afgesproken diensten tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden.

### **27 Oplevering en acceptatie**

- a. Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan de opdrachtgever conform specificatie gebruiksklaar opleveren.
- b. Indien dit tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, heeft opdrachtgever het recht de programmatuur gedurende een periode van 14 dagen na gebruiksklare oplevering te testen. Deze acceptatie-test bestaat uit het uitvoeren van een door opdrachtgever samengestelde verzameling testgevallen, welke tijdig voor gebruiksklare oplevering aan leverancier ter beschikking zullen worden gesteld.
- c. Indien bij het uitvoeren van de acceptatie-test blijkt dat in de programmatuur voorkomende gebreken de voortgang van de acceptatie-test belemmeren, zal opdrachtgever leverancier hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren in welk geval de testperiode van 14 dagen onderbroken wordt totdat leverancier de gebreken heeft hersteld.
- d. Indien bij het uitvoeren van de acceptatie-test blijkt dat de programmatuur gebreken vertoont en niet aan de schriftelijk vastgestelde specificaties voldoet, zal opdrachtgever leverancier onmiddellijk na afloop van de testperiode in een schriftelijk en gedetailleerd acceptatieverslag informeren. Leverancier zal in dat geval de gemelde gebreken binnen een redelijke termijn herstellen. Het herstellen geschiedt gratis indien de programmatuur voor een vaste prijs is ontwikkeld.
- e. De programmatuur wordt geacht te zijn aanvaard na gebruiksklare oplevering. Indien geen acceptatie-test is afgesproken, wordt de programmatuur geacht te zijn aanvaard na acceptatie door opdrachtgever of 14 dagen na gebruiksklare oplevering indien opdrachtgever leverancier niet schriftelijk over de gebreken heeft geïnformeerd overeenkomstig het bepaalde in lid d, of na het herstel van de gemelde gebreken.

### **28 Garantie**

Gedurende een periode van drie maanden na aanvaarding zal leverancier naar

beste vermogen eventuele gebreken herstellen indien de programmatuur niet aan de schriftelijk vastgelegde specificaties voldoet. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken zullen worden verbeterd. Uitsluitend indien de programmatuur voor een vaste prijs is ontwikkeld, zal dergelijk herstel gratis worden uitgevoerd, tenzij er sprake is van gebruiksfouten van opdrachtgever of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de gebreken bij het uitvoeren van de acceptatie-test hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder garantie. De garantie is niet van toepassing indien de programmatuur door anderen dan leverancier is gewijzigd.

### **29 Auteursrecht.**

Leverancier zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke actie van derden welke is gebaseerd op de bewering dat door leverancier ontwikkelde programmatuur inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Leverancier zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en schade betalen mits opdrachtgever leverancier onmiddellijk schriftelijk informeert en behandeling van de zaak uitsluitend aan leverancier overlaat en hierbij alle medewerking verleent. Het bepaalde in art 14e is onverminderd van toepassing. Indien een actie is aangespannen of indien de mogelijkheid daartoe bestaat, kan leverancier de programmatuur vervangen of zodanig wijzigen als leverancier juist acht.

## **GEBRUIKSRECHT STANDAARDPAKKET**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier de opdrachtgever het recht tot het gebruik van door leverancier ontwikkelde doch niet speciaal voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur (standaard-pakket) verleent, ook indien het standaard-pakket ten behoeve van opdrachtgever is gewijzigd of uitgebreid. Onder de term programmatuur wordt verstaan computer-programma's vastgelegd op voor de computer leesbaar materiaal en de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel te verstrekken nieuwe versies.

### **30 Gebruiksrecht**

- a. Leverancier verleent opdrachtgever slechts het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het standaard-pakket.
- b. Het standaard-pakket kan door de opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt op een verwerkingseenheid. Bij eventuele storing kan de programmatuur tijdelijk op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt.
- c. Tenzij leverancier afwijkende bepalingen stelt, is het opdrachtgever voor beveiligingsdoeleinden toegestaan maximaal 2 kopieën te maken van het standaard-pakket. Opdrachtgever mag het vervaardigen van kopieën niet door derden laten uitvoeren. Deze kopieën zullen door de opdrachtgever niet worden gebruikt maar alleen worden aangewend ter vervanging van het onbruikbaar geworden originele materiaal en worden voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke materiaal.
- d. Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van leverancier niet aan derden overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan het standaard-pakket te verkopen, verhuren, vervreemden of in zekerheid over te dragen. Opdrachtgever zal het standaard-pakket niet wijzigen, aan derden in gebruik afstaan of ten behoeve van derden gebruiken. De broncode van de programmatuur wordt aan opdrachtgever niet ter beschikking gesteld.

### **31 Eigendom en bescherming**

- a. De eigendom van en alle rechten van industriële en intellectuele eigendom met betrekking tot het standaard-pakket blijven bij leverancier. Opdrachtgever zal aanduidingen van auteursrecht niet verwijderen.
- b. Ter bescherming van de rechten van leverancier zal opdrachtgever er voor zorg dragen dat het standaard-pakket geheim wordt gehouden en niet aan derden bekend wordt gemaakt. Opdrachtgever is ermee bekend dat het standaardpakket vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier bevat.
- c. Het is leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur.

### **32 Garantie**

Gedurende een periode van drie maanden na levering zal leverancier naar beste vermogen eventuele gebreken herstellen indien de programmatuur niet aan de schriftelijke specificaties van het standaard-pakket (gebruikershandleiding) voldoet. Leverancier garandeert niet dat het standaard-pakket zonder onder-

breking of gebreken zal werken of dat alle gebreken zullen worden verbeterd. Uitsluitend indien er een onderhouds-overeenkomst is gesloten of indien er sprake is van een gebruiksvergoeding waarbij het onderhoud is inbegrepen, zal dergelijk herstel gratis worden uitgevoerd. Leverancier kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten van opdrachtgever of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. Herstel van eventuele verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantie is niet van toepassing indien het standaard-pakket door anderen dan leverancier is gewijzigd.

### **33 Auteursrechtgarantie**

Leverancier zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke actie van derden welke is gebaseerd op de bewering dat het door leverancier ontwikkelde standaardpakket inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Leverancier zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en schade betalen mits opdrachtgever leverancier onmiddellijk schriftelijk informeert en behandeling van de zaak uitsluitend aan leverancier overlaat en hierbij alle medewerking verleent. Het bepaalde in art 7e is onverminderd van toepassing. Indien een actie is aangespannen of indien de mogelijkheid daartoe bestaat, kan leverancier het standaard-pakket vervangen of zodanig wijzigen als leverancier juist acht.

### **34 Standaardpakket van toeleverancier.**

Indien een toeleverancier het recht tot het gebruik van een standaard-pakket slechts verleent overeenkomstig de bepalingen van zijn gebruiks- of licentie-overeenkomst of indien het onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de bepalingen van de onderhouds-overeenkomst van toeleverancier, zijn de bepalingen van die overeenkomsten van toepassingen met terzijde stelling van het bepaalde in de artikelen 30 tot en met 33 van deze Algemene Voorwaarden. Leverancier zal opdrachtgever op verzoek informeren over de van toepassing zijnde bepalingen.

## **ONDERHOUD/SERVICE OP PROGRAMMATUUR.**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier met opdrachtgever een 'service overeenkomst software' heeft afgesloten.

### **35 Algemeen**

a.Leverancier neemt op zich zodanige service te verlenen dat de programmatuur zoals die in de service-overeenkomst is vermeld, in geval van aangemelde storingen weer in goede bedrijfstoestand wordt gebracht.

b.De service reactietijd zal maximaal 8 kantooruren bedragen na melding hiervan door opdrachtgever. Afwijkingen hierop zullen alleen met wederzijdse schriftelijke goedkeuring doorgevoerd worden. Melding kan geschieden: per telefoon, per fax of schriftelijk.

De datum en het tijdstip van binnenkomst bij leverancier is bepalend voor de ingang van de responsetijd.

### **36 Duur van de serviceovereenkomst**

a.De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de service-overeenkomst genoemde minimum periode en telkens met een periode van 12 maanden stilzwijgend verlengd.

b.Opzegging kan door de partijen slechts schriftelijk geschieden tegen het einde van de in de service-overeenkomst genoemde minimum periode, met inachtneming van een opzeggingstermijn van tenminste vier maanden.

### **37 Aard van de werkzaamheden**

#### **I Onder "onderhoud" wordt verstaan:**

a.Het ter beschikking stellen van modificaties die door leverancier ter verbetering van de kwaliteit van de programmatuur noodzakelijk worden geacht, alsmede van duidelijke instructies voor de implementatie daarvan. Deze modificaties zullen functioneel geen beperkingen van de gebruiksmogelijkheden tot gevolg hebben, behoudens voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever.

b.Het onderzoek van onvolkomenheden in de programmatuur, die door opdrachtgevers als zodanig bij leverancier worden aangemeld, waarbij onder onvolkomenheden worden verstaan: fouten en gebreken of het op andere wijze niet functioneren overeenkomstig de door leverancier verstrekte documentatie.

Een onvolkomenheid wordt onderzocht op voorwaarde dat:

- de opdrachtgever bij de aanmelding gebruik maakt van het laatste door leverancier voor dat doel aan hem meegeedeelde procedure;
- hij zich voordoet in een versie van de programmatuur die op dat moment door leverancier onderhouden wordt en opdrachtgever alle door leverancier verstrekte modificaties in die versie heeft aangebracht;
- opdrachtgever alle door leverancier noodzakelijk geachte informatie verstrekt over de omstandigheden waaronder de onvolkomenheid zich heeft voorgedaan.

c.Het verstrekken aan opdrachtgever van de resultaten van het onder b. bedoelde onderzoek in een van de volgende vormen naar keuze van leverancier.

- de verbetering van de onvolkomenheid;
- een voorlopige oplossing van het door de onvolkomenheid veroorzaakte probleem (een zogenaamde by-pass), indien de urgentie dit noodzakelijk maakt of indien verbetering van de onvolkomenheid technisch onmogelijk of economisch niet verantwoord is;
- motivatie waarom de onvolkomenheid niet voor verbetering of voorlopige oplossing in aanmerking komt.

Het aanbrengen van de verbetering of de voorlopige oplossing zal, al naar de omstandigheden ter beoordeling door leverancier, hetzij door opdrachtgever hetzij door leverancier geschieden.

d.Het archiveren van de te onderhouden programmatuur en bijbehorende documentatie.

Onverminderd het in artikel 36 bepaalde is leverancier gerechtigd het onderhoud van een versie te beëindigen één jaar na aankondiging van de er op volgende versie of van een nieuwe release.

#### **II Onder "ondersteuning" wordt verstaan:**

a.Het desgevraagd geven van korte telefonische adviezen over het gebruik van de programmatuur.

b.Het desgevraagd verlenen van hulp per telefoon of, indien leverancier dit noodzakelijk acht, ter plaatste bij opdrachtgever bij het opsporen van de oorzaak van problemen bij het gebruik van de programmatuur, indien deze problemen veroorzaakt worden door een fout in de programmatuur, die overeenkomstig lid b is aangemeld.

c.Het beschikbaar houden van een deskundige, die in staat is nieuwe medewerkers van opdrachtgever op te leiden in het gebruik van de programmatuur.

d.Het beschikbaar houden van een deskundige, die in staat is om, indien opdrachtgever wijzigingen in of toevoegingen aan applicatie-programmatuur, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn wenst, opdrachtgever daarover te adviseren, een kostenbegroting en een hierop gebaseerde aanbieding daarvoor te maken en de realisatie daarvan te verzorgen.

#### **III Werkzaamheden**

a.Alle werkzaamheden zullen door leverancier worden verricht in zijn eigen bedrijfsruimten tenzij de aard van de werkzaamheden, naar het oordeel van leverancier, vereist dat zij bij opdrachtgever of elders worden uitgevoerd.

b.Opdrachtgever stelt de programmatuur en benodigde apparatuur ten behoeve van de in lid a. vermelde werkzaamheden ter beschikking van de technici van leverancier conform de in de service-overeenkomst genoemde bepalingen.

c.Voor werkzaamheden aan programmatuur, verbonden of gekoppeld aan ander systemen of apparatuur dient opdrachtgever, om het functioneren van verbindingen te testen, deze systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures ter beschikking van de technici van leverancier te stellen.

d.De service wordt verleend tijdens de bij leverancier geldende normale werkuren op maandag tot en met vrijdag van 08.30 - 17.00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen). Indien een algemene wijziging van de in Nederland gebruikelijke werktijden plaatsvindt, (bv. een vierdaagse werkweek) zal het in dit lid bepaalde hieraan worden aangepast.

e.Indien service werkzaamheden zijn aangevangen tijdens de in lid d bedoelde werkuren en het personeel van leverancier het nodig acht dat de werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan opdrachtgever geen kosten in rekening worden gebracht.

In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten de

bedoelde werkuren worden voortgezet.

### **38 Bedragen**

- a. De jaarlijkse vergoedingen voor de service zijn vermeld in de service-overeenkomst. Zij zijn per jaar bij vooruitbetaling verschuldigd, voor het eerst bij aflevering van de programmatuur, cq. de afsluitdatum van de service-overeenkomst.
- b. De vergoedingen zijn gebaseerd op de tarieven die gelden op de datum waarop de serviceovereenkomst is getekend. Zij zullen jaarlijks worden aangepast aan de eventuele wijzigingen van het loon- en prijspeil, of het door de VIFKA geadviseerde percentage ter beslissing door leverancier. Indien in de loop van een jaar excessieve loon- en prijsstijgingen optreden behoudt leverancier zich het recht voor ook tussentijds de vergoedingen daaraan aan te passen.
- c. De jaarlijkse vergoedingen op de onderhavige programmatuur zijn gebaseerd op 8-bedrijfsuren per dag, en 5 werkdagen per week. Indien meer bedrijfsuren gemaakt worden, zullen jaarlijks de vergoedingen naar rato stijgen.
- d. Storingen die vallen buiten het kader van de in artikel 37 vermelde werkzaamheden, alsmede de zonder voldoende grond door opdrachtgever opgegeven storingen zullen worden beschouwd als opdracht tot aanpassing van de programmatuur en afzonderlijk in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven van leverancier.
- e. Indien opdrachtgever gebruik maakt van hardware, waardoor de programmatuur volgens leverancier storingen vertoont, kunnen de gemaakte kosten voor rekening van opdrachtgever komen, zulks ter beoordeling van leverancier.
- f. Opdrachtgever zal alle bescheiden, hardware en software kosteloos ter beschikking van leverancier stellen indien dat voor het verhelpen van de storing noodzakelijk is.
- g. Voor werkzaamheden aan software die werkt op apparatuur, verbonden of gekoppeld aan niet door leverancier geleverde systemen, apparatuur of software, dient opdrachtgever om het functioneren van de verbindingen te testen, deze software, apparatuur of systemen alsmede de desbetreffende testprocedures kosteloos ter beschikking te stellen.
- h. Tevens zijn niet in de vergoedingen begrepen en zullen derhalve apart worden doorberekend:
  - informatiedragers die in verband met de verrichte werkzaamheden worden geleverd;
  - opleidingen die in opdracht van opdrachtgever worden gegeven;
  - wachtijden, indien een medewerker van leverancier niet terstond op de afgesproken tijd met de werkzaamheden kan beginnen of deze niet continue kan uitvoeren ten gevolge van aan de opdrachtgever toe te schrijven oorzaken.
- i. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de reparatie een terzake kundig persoon aanwezig is.

### **39 Algemeen**

- a. Wijzigingen van de service-overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voorzover deze schriftelijke zijn overeengekomen.
- b. Opdrachtgever mag niet zonder schriftelijke toestemming van leverancier rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de service-overeenkomst aan een of meer derden overdragen.

### **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier apparatuur aan opdrachtgever verkoopt.

#### **40 Levering en risico**

- a. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.
- b. Na aflevering bij de ingang van het adres van de installatie door of namens leverancier draagt opdrachtgever alle risico's van verlies, vergaan of beschadiging, ongeacht de oorzaak daarvan.
- c. Leverancier is niet aansprakelijk indien de levering niet kan plaatsvinden door onvoorziene omstandigheden waaronder tevens begrepen zijn vertraging bij of wanprestaties door toeleverancier.

#### **41 Installatie en acceptatie**

- a. Indien dit schriftelijk is overeengekomen zal leverancier de apparatuur bedrijfsklaar installeren of laten installeren. In andere gevallen zal opdrachtgever de apparatuur zelf uitpakken en opstellen. VOOR aflevering van de apparatuur zal de opdrachtgever een passende installatie-plaats met alle noodzakelijke faciliteiten zoals bekabeling, en telecommunicatie-faciliteiten, ter beschikking stellen. Leverancier kan hierbij adviezen verlenen.
- b. De apparatuur wordt geacht door de opdrachtgever te zijn aanvaard op de datum van bedrijfsklare installatie of op de eerste dag volgende op de afleveringsdatum indien opdrachtgever de apparatuur zelf zal opstellen, of nalatig is met het voldoen aan de hiervoor vermelde verplichtingen.

#### **42 Garantie**

- a. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen wordt de apparatuur gedurende een periode van drie maanden na aanvaarding gegarandeerd tegen materiaal- en fabricage-fouten. De garantie houdt uitsluitend in dat leverancier voor zijn rekening de fouten zal herstellen. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantie is niet van toepassing bij onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, bij ongelukken of bij onheil zoals brand- of waterschade, of indien de apparatuur door anderen dan door leverancier is gewijzigd of wordt onderhouden.
- b. Herstel buiten het kader van deze garantie zal door leverancier in rekening worden gebracht.
- c. Indien opdrachtgever gebruik maakt van programmatuur, waardoor de apparatuur volgens leverancier hardware-achtige storingen vertoont, kunnen de gemaakte kosten voor rekening van opdrachtgever komen, zulks ter beoordeling van leverancier.
- d. Indien de apparatuur door leverancier van een toeleverancier wordt betrokken, zijn de installatie-voorschriften, garantie-bepalingen en onderhoudsspecificaties van de toeleverancier van toepassing. Leverancier zal opdrachtgever op zijn verzoek informeren over de van toepassing zijnde bepalingen.

### **ONDERHOUD/SERVICE OP APPARATUUR**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier met opdrachtgever een 'service overeenkomst hardware' heeft afgesloten.

#### **43 Onderhoud**

- a. Leverancier neemt op zich zodanige service te verlenen dat de apparatuur zoals die in de service-overeenkomst is vermeld, in geval van aangemelde storingen weer in goede bedrijfsstoestand wordt gebracht.
- b. De service reactietijd zal maximaal 8 kantooruren bedragen na melding hiervan door opdrachtgever. Afwijkingen hierop zullen alleen met wederzijdse goedkeuring doorgevoerd worden. Melding kan geschieden: per telefoon, per fax of schriftelijk.

De datum en het tijdstip van binnenkomst bij leverancier is bepalend voor de ingang van de responsetijd.

#### **44 Duur van de serviceovereenkomst**

- a. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de service-overeenkomst genoemde minimum periode en telkens met een periode van 12 maanden stilzwijgend verlengd.
- b. Opzegging kan door de partijen slechts schriftelijk geschieden tegen het einde van de in de service-overeenkomst genoemde minimum periode, met inachtneming van een opzeggingstermijn van tenminste vier maanden.

#### **45 Service**

- a. Onder service wordt verstaan: het opheffen van de aangemelde storingen; hieronder wordt verstaan het uitvoeren van de benodigde reparaties en het zonodig vervangen van onderdelen. De vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier.
- b. Modificaties: het aanbrengen van de door leverancier noodzakelijk geachte betrouwbaarheids-verbeteringen.
- c. Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van de in lid a. vermelde werkzaamheden ter beschikking van de technici van leverancier conform de in bijgaande service-overeenkomst genoemde bepalingen.
- d. Voor werkzaamheden aan de onderhavige apparatuur, verbonden of gekoppeld aan ander systemen of apparatuur dient opdrachtgever, om het functioneren van verbindingen te testen, deze systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures ter beschikking van de technici van leverancier te stellen.
- e. De service wordt verleend tijdens de bij leverancier geldende normale

werkuren op maandag tot en met vrijdag van 08.30 - 17.00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen). Indien een algemene wijziging van de in Nederland gebruikelijke werktijden plaatsvindt, (bv. een vierdaagse werkweek) zal het in dit lid bepaalde hieraan worden aangepast.

f. Indien service werkzaamheden zijn aangevangen tijdens de in lid e bedoelde werkuren en het personeel van leverancier het nodig acht dat de werkzaamheden buiten deze uren worden voorgezet, zullen hiervoor aan opdrachtgever geen kosten in rekening worden gebracht.

In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten de bedoelde werkuren worden voortgezet.

g. Per jaar zal minimaal één preventieve onderhoudsbeurt door leverancier worden uitgevoerd.

#### **46 Installatie, onderhoud en gebruiksvoorwaarden**

a. De installatieruimte dient overeen te komen met een normale kantooromgeving doch dient in ieder geval te voldoen aan de door de fabrikant gestelde specificaties.

b. De te gebruiken stekkerdozen dienen voorzien te zijn van rand-aarde volgens NEN 1010. In die gevallen waar sprake is van de op de apparatuur nadelige werkende netstoringen, dienen door opdrachtgever voorzorgsmaatregelen getroffen te worden.

c. Opdrachtgever verzorgt voor eigen rekening en risico enige door de fabrikant/leverancier opgegeven eenvoudige schoonmaak en reinigingswerkzaamheden, zoals het schoonmaken van stof- en luchtfilters, vervangen van linten, toner e.d.

d. Reparaties veroorzaakt door ondeskundig gebruik, ingrepen door derden, waaronder medebegrepen personeel van opdrachtgever door verplaatsing, door elke andere buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaak, alsmede door het aanbrengen of laten aanbrengen van wijzigingen en/of toevoegen aan de apparatuur, door opdrachtgever niet in acht nemen van het in deze voorwaarden gestelde, zijn niet begrepen in de vergoedingen bedoeld in artikel 34.

e. Tevens zijn niet in de vergoedingen begrepen en zullen derhalve apart worden doorberekend:

-informatiedragers die in verband met de verrichte werkzaamheden worden geleverd;

-opleidingen die in opdracht van opdrachtgever worden gegeven;

-wachttijden, indien een medewerker van leverancier niet terstond op de afgesproken tijd met de werkzaamheden kan beginnen of deze niet continue kan uitvoeren ten gevolge van aan de opdrachtgever toe te schrijven oorzaken.

f. Opdrachtgever is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten, mits leverancier tevoren schriftelijk verklaart tegen de aankoppeling en de te gebruiken interface geen bezwaar te hebben.

#### **47 Bedragen**

a. De jaarlijkse vergoedingen voor de service zijn vermeld in de service-overeenkomst. Zij zijn per jaar bij vooruitbetaling verschuldigd, voor het eerst bij aflevering van de apparatuur, cq. de afsluitdatum van de service-overeenkomst.

b. De vergoedingen zijn gebaseerd op de tarieven die gelden op de datum waarop de serviceovereenkomst is getekend. Zij zullen jaarlijks worden aangepast aan de eventuele wijzigingen van het loon- en prijspeil, of het door de VIFKA geadviseerde percentage ter beslissing door leverancier. Indien in de loop van een jaar excessieve loon- en prijsstijgingen optreden behoudt leverancier zich het recht voor ook tussentijds de vergoedingen daaraan aan te passen.

c. De jaarlijkse vergoedingen op de onderhavige apparatuur zijn gebaseerd op 8-bedrijfsuren per dag, en 5 werkdagen per week. Indien meer bedrijfsuren gemaakt worden, zullen jaarlijks de vergoedingen naar rato stijgen.

d. Reparaties als bedoeld in artikel 46 lid c en d, alsmede de zonder voldoende grond door opdrachtgever opgegeven storingen zullen worden beschouwd als opdracht tot reparatie en afzonderlijk in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven en materiaalprijzen van leverancier.

#### **48 Behandeling van de apparatuur**

a. Opdrachtgever zal de apparatuur met zorg behandelen en beschermen tegen beschadigingen, in het bijzonder ook door klimatologische invloeden, vocht, stof, blikseminslag enz.

b. Indien opdrachtgever verbruiksmaterialen, informatiedragers en toebehoren zoals papier, inktlinten, magneetschijven, magnetische of papieren banden gebruikt welke niet door leverancier zijn geleverd en/of geadviseerd en de oorzaak van een storing naar oordeel van leverancier gelegen is in die verbruiksmaterialen, informatiedragers en toebehoren zullen de met de opheffing van de storing samenhangende kosten voor rekening van de opdrachtgever komen, tenzij opdrachtgever aantoonst dat de oorzaak van de storing niet is gelegen in het gebruik van bedoelde verbruiksmaterialen, informatiedragers en toebehoren.

c. Indien opdrachtgever gebruik maakt van programmatuur, waardoor de apparatuur volgens leverancier hardware-achtige storingen vertoont, kunnen de gemaakte kosten voor rekening van opdrachtgever komen, zulks ter beoordeling van leverancier.

d. Opdrachtgever zal alle bescheiden en software ter beschikking van leverancier stellen indien dat voor het verhelpen van de storing noodzakelijk is.

e. Voor werkzaamheden aan apparatuur, verbonden of gekoppeld aan niet door leverancier geleverde systemen of apparatuur, dient opdrachtgever om het functioneren van de verbindingen te testen, deze apparatuur of systemen alsmede de desbetreffende testprocedures kosteloos ter beschikking te stellen.

f. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de reparatie een terzake kundig persoon aanwezig is.

#### **49 Garantie**

Indien een reparatie niet succesvol is verlopen zal leverancier naar beste kunnen de apparatuur opnieuw repareren of naar keuze van leverancier, onderdelen opnieuw vervangen in overeenstemming met de overeenkomst. Opdrachtgever kan de overeenkomst ontbinden indien leverancier niet binnen een redelijke termijn de storing weet te verhelpen. Vooruitbetaalde onderhoudsbedragen zullen naar rato worden gerestitueerd.

#### **Algemeen**

a. Wijzigingen van de service-overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voorzover deze schriftelijke zijn overeengekomen.

b. Opdrachtgever mag niet zonder schriftelijke toestemming van leverancier rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de service-overeenkomst aan een of meer derden overdragen.

#### **HUUR VAN APPARATUUR/PROGRAMMATUUR**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier met opdrachtgever een 'huur-overeenkomst' heeft afgesloten.

#### **50 Duur van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de huurovereenkomst vermelde minimum periode, te rekenen vanaf de dag van de bedrijfsklare opstelling van de apparatuur door leverancier bij opdrachtgever en kan gedurende deze periode door geen der partijen worden opgezegd, onverminderd het bepaalde in artikel 2e. De overeenkomst wordt na deze periode stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst na stilzwijgende verlenging met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden te beëindigen, tegen het einde van een kalendermaand, onverminderd het bepaalde in artikel 2e.

#### **51 Opstelling van de apparatuur**

Vanaf de dag van bedrijfsklare opstelling van de apparatuur is opdrachtgever aansprakelijk voor schade aan de apparatuur. Opdrachtgever zal er voor zorgdragen dat de apparatuur vanaf de dag **voor** de leveringsdatum is verzekerd op een uitgebreide gevarenpolis en tegen vervangingswaarde.

#### **52 Huurprijs en betaling**

a. De in de overeenkomst vermelde huurprijs luidt per periode. Leverancier zal de huurprijs per periode vooruit factureren. Indien de apparatuur in de loop van een kalendermaand bedrijfsklaar is opgesteld, zal de eerste factuur de huurprijs omvatten over de dagen in die periode, waarop de apparatuur bedrijfsklaar is opgesteld.

b. Leverancier heeft het recht de huurprijs tussentijds te verhogen, indien en voorzover aan leverancier hogere kosten door haar leveranciers in rekening worden gebracht, respectievelijk verlaging van de premies of belastingvoordelen waarop leverancier in verband met de verhuur aanspraak kan of meent te kunnen maken.

c. De betaling van de huurprijs en de kosten zal zonder enige korting of compensatie geschieden op de wijze zoals vermeld in de overeenkomst. De niet of niet tijdige uitvoering van onderhoud door leverancier of door een andere onderneming belast met het onderhoud geeft opdrachtgever geen recht zijn betaling aan leverancier op te schorten of te staken.

### **53 Gebruik en onderhoud**

a. Opdrachtgever is verplicht de apparatuur met uiterste zorgvuldigheid en omzichtigheid te gebruiken en te behandelen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de apparatuur aan derden over te dragen, in pand te geven, of anderszins ter beschikking te stellen.

b. De zich op de apparatuur bevindende mededeling ten aanzien van het eigendom van de apparatuur zal door opdrachtgever gedurende de looptijd van de huurovereenkomst leesbaar en intact worden gehouden. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade, die het gevolg is van niet nakomen van deze verplichting. Indien beslag wordt gelegd of derden aanspraak maken op de aan opdrachtgever geleverde apparatuur, zal opdrachtgever leverancier daarvan onmiddellijk in kennis stellen.

c. Behoudens schriftelijke goedkeuring van leverancier zal uitsluitend opdrachtgever gebruik maken van de apparatuur. Opdrachtgever is gerechtigd op de apparatuur werkzaamheden voor derden uit te voeren.

d. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is in de prijs geen onderhoud begrepen.

e. Uitsluitend na daartoe van leverancier verkregen schriftelijke toestemming heeft opdrachtgever het recht de apparatuur uit te breiden met niet door leverancier geleverde apparatuur, danwel op deze zodanige apparatuur aan te sluiten.

f. Storingen aan het gehuurde dienen onmiddellijk ten kantore van, of schriftelijk aan verhuurder te worden gemeld. Reclames over de huurtermijn of het huurbedrag daarbuiten is niet mogelijk en worden derhalve niet in mindering gebracht op de huurprijs.

g. Reparaties aan het gehuurde mogen slechts worden verricht door of in opdracht van de verhuurder.

h. Transport en montage van de machines valt buiten de huurprijs en geschiedt voor rekening van de huurder tegen de door verhuurder gehanteerde tarieven op basis van nacalculatie.

### **54 Aansprakelijkheid**

a. Nimmer is leverancier aansprakelijk voor het verloren gaan of de verminking van gegevens die mogelijkerwijs zijn opgeslagen in (onderdelen van) de apparatuur, ook indien zulks direct of indirect het gevolg zou zijn van een defect, de reparatie daarvan of van het naar de vaststelling van het defect verrichte onderzoek.

b. Leverancier is evenmin aansprakelijk voor het goed functioneren van de apparatuur of voor de bruikbaarheid van de apparatuur voor opdrachtgever. Opdrachtgever wordt geacht voldoende kennis te hebben omtrent de apparatuur alsmede de daaraan verbonden toepassingsmogelijkheden.

c. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade, die gedurende de huurtijd aan het gehuurde mochten worden toegebracht, al dan niet met schuld van opdrachtgever en onverschillig of zulks in of buiten overmacht geschiedt.

Opdrachtgever is voorts verplicht aan leverancier te vergoeden het bedrag waarvoor leverancier als eigenaar van het gehuurde wegens schadevergoeding respectievelijk boete door derden respectievelijk overheid aansprakelijk wordt gesteld tijdens de huurperiode.

### **55 Slotbepalingen**

a. Opdrachtgever is verplicht de apparatuur terstond na afloop van de overeenkomst aan leverancier terug te geven in de staat, waarin deze zich op het moment van bedrijfsklaar opstelling bevond, behoudens normale slijtage. Opdrachtgever machtigt leverancier de apparatuur na afloop van de overeenkomst weg te halen of te doen weghalen.

b. Leverancier heeft het recht de rechten en verplichtingen uit de huurovereenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden.

c. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de huurovereenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

d. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt onder "apparatuur" in deze voorwaarden mede begrepen software, voor zover die door leverancier in verband met de verhuur van andere apparatuur, aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld of ten aanzien waarvan aan opdrachtgever het gebruiksrecht is verleend. Ter zake van de software wordt aan opdrachtgever enkel persoonlijk niet overdraagbaar gebruiksrecht verleend. Leverancier behoudt zich alle auteursrechten voor op de aan opdrachtgever geleverde software, kopieën daarvan, alsmede op eventuele aangebrachte wijzigingen, verbeteringen en toevoegingen.

### **OPLEIDINGEN**

De volgende bepalingen zijn mede van toepassing indien leverancier voor opdrachtgever opleidingen, trainingen of studiedagen verzorgt.

#### **56. Lokatie**

Alle opleidingen en studiedagen worden gehouden onder voorbehoud van voldoende deelname. Leverancier behoudt zich het recht voor de lokatie te veranderen. Opdrachtgever heeft het recht om zonder kosten te annuleren als de andere cursusplaats opdrachtgever niet convenieert.

#### **57. Annulering**

Tot uiterlijk 1 maand voor aanvang van de opleiding is annulering zonder kosten mogelijk. Daarna wordt 50% van het verschuldigde in rekening gebracht. Het staat opdrachtgever vrij een vervangende cursist(e) te sturen. Bij niet verschijnen van de opgegeven cursist(e)n zijn de volledige kosten door opdrachtgever verschuldigd.