

Algemene voorwaarden CITG NETHERLANDS B.V.

Deze algemene voorwaarden van CITG NETHERLANDS B.V. zijn volledig conform de NLdigital voorwaarden, aangevuld met voorwaarden, zoals omschreven in de aanvullende artikelen in dit document. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op CITG Netherlands B.V, gevestigd aan de Radonstraat 300 te Zoetermeer, Nederland met KvK nummer 27195138 ook handelend onder de namen Circular IT group en Maxicom.

Versie 16 januari 2025

Van toepassing vanaf 16 januari 2025

Inhoud	
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 1 tot en met 3.7	3
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 3.7 (vervolg) tot en met 7.7	4
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 8.1 tot en met 11.1	5
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 11.1 (vervolg) tot en met 14.4	6
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 14.4 (vervolg) tot en met 16.9	7
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 16.9 (vervolg) tot en met 22.3	8
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 22.4 tot en met 22.4	9
Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen artikel 23 tot en met 25.2	9
Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen artikel 25.2 (vervolg) tot en met 29.3	10
Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS) artikel 30	10
Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS) artikel 30 (vervolg) tot en met 33.1	11
Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 34 tot en met 34.1	11
Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 34.2 tot en met 36.7	12
Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 36.7 (vervolg) tot en met 40.5	13
Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites	13
Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites artikel 41 tot en met 44.1	14
Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites artikel 44.1 (vervolg) tot en met 46.2	15
Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support artikel 47 tot en met 48.2	15
Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support artikel 48.3 tot en met 50.2	16
Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy artikel 51 tot en met 53.1	16
Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten artikel 54 tot en met 58.2	17
Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen	17
Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen artikel 59 tot en met 61.3	18
Hoofdstuk 10. Hosting artikel 62 tot en met 62.6	18
Hoofdstuk 10. Hosting artikel 62.6 (vervolg) tot en met 63.3	19
Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur artikel 64 tot en met 76.2	19
Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur artikel 68.1 tot en met 68.4	20
Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur artikel 69 tot en met 72.1	20
Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur artikel 72.2 tot en met 73.4	21
Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur artikel 74 tot en met 74.9	21
Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur artikel 74.10 tot en met 76.4	22
Aanvullend artikel verhuur van goederen	23
Aanvullend artikel aansprakelijkheid van leverancier datalekken	26
Aanvullend artikel beveiliging	26
Aanvullend artikel certificaten	26
Aanvullend artikel dataverwijdering ingenomen apparatuur	26
Aanvullend artikel Vervoer en transport	27
Aanvullend artikel betalingsvoorwaarden	27
Aanvullend artikel Klachten	28
Aanvullend artikel Garanties	29
Aanvullend artikel Naleving en exportcontrole	30
Aanvullend Artikel RMA procedure & Algemene garantievoorwaarden	31
Uitsluitingen & uitzonderingen	39

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 1 tot en met 3.7

NLdigital Voorwaarden



De NLdigital Voorwaarden zijn door NLdigital gedeponneerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2020 NLdigital

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

- 1.1 Deze NLdigital Voorwaarden (hierna ook: deze algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.4, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

Artikel 2 Aanbiedingen

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

waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typfouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienstspecifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten of verwachtingen ontfanen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant, mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag de leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 3.7 (vervolg) tot en met 7.7

dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stiltziggend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van leverancier relevant is, zal klant leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door klant worden verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of

gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

- 6.5 Indien leverancier als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor klant, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.

Artikel 7 Beveiliging

- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 7.3 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 7.4 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 7.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 7.6 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 7.7 Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzetten.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 8.1 tot en met 11.1

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

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

Artikel 9 Risico-overgang

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

Artikel 10 Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Leverancier heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen,

dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan leverancier ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 10.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.6 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 10.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 11 Uitvoering diensten

- 11.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 11.1 (vervolg) tot en met 14.4

- inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 11.2** Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 11.3** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.4** Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.
- Artikel 12 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen**
- 12.1** Partijen erkennen dat het weislagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
- 12.2** Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de leverancier hierover navraag doen bij klant.
- 12.3** In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 12.4** Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de ultieme zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.5** Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 12.6** De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.7** Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.8** Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- Artikel 13 Project- en stuurgroepen**
- 13.1** Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2** Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3** Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.
- Artikel 14 Termijnen**
- 14.1** Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet ultieme (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2** Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3** In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een ultieme (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstrekt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4** Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 14.4 (vervolg) tot en met 16.9

- 14.5 tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet laatste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

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

van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 16 Aansprakelijkheid van leverancier

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 16.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5 De in artikel 16.2 tot en met 16.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 16.6 De in artikel 16.2 tot en met 16.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 16.7 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsoverdracht tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 16.9 (vervolg) tot en met 22.3

- geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.10** Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- Artikel 17 Overmacht**
- 17.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2** Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- Artikel 18 Service Level Agreement**
- 18.1** Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2** Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- Artikel 19 Back-up**
- 19.1** Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 19.2** Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
- Artikel 20 Wijziging en meerwerk**
- 20.1** Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2** Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 20.3** Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen**
- 21.1** Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2** Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen**
- 22.1** De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2** Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 22.3** Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 22.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen artikel 22.4 tot en met 22.4

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen artikel 23 tot en met 25.2

22.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorzitting in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkingsovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Artikel 23 Algemeen

- 23.1** Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de met leverancier overeengekomen schriftelijke instructies van klant.
- 23.2** Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 23.3** Leverancier is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 23.4** Leverancier geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' en in de overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 23.5** Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de

verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

23.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de Avg.

Artikel 24 Beveiliging

- 24.1** Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 24.2** Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 24.3** Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 24.4** De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 24.5** Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 24.6** Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Leverancier kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 25.1** Leverancier staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze leverancier klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij klant.
- 25.2** Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het

Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen artikel 25.2 (vervolg) tot en met 29.3

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS) artikel 30

- melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 25.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 25.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.
- Artikel 26 Geheimhouding**
- 26.1 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
- Artikel 27 Verplichtingen bij beëindiging**
- 27.1 Leverancier zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 27.2 Leverancier kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.
- 27.3 Het bepaalde in artikel 27.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 27.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.
- Artikel 28 Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**
- 28.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 28.2 Indien klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging. Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die leverancier heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan leverancier verstrekken. Leverancier kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 28.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 28.5 Leverancier heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.
- Artikel 29 Subverwerkers**
- 29.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 29.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 29.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door de leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

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

De in dit hoofdstuk 'Software-as-a-Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS) artikel 30 (vervolg) tot en met 33.1

Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 34 tot en met 34.1

beschikbaar houden van functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 30 Uitvoering SaaS-dienst

- 30.1 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 30.2 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 30.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 30.4 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 30.5 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 30.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

Artikel 31 Garantie

- 31.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel

van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

- 31.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 31.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 32 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 32.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 32.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 33 Aanvullende bepalingen

- 33.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 en 62.4 en 63. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 4. Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur, apps, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 34 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 34.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentiebaar.

Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 34.2 tot en met 36.7

34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

34.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

34.5 Leverancier kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.

34.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

34.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.

34.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

34.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 35 Aflivering en installatie

35.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van

de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.

35.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 36 Acceptatie

36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.

36.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

36.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

36.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel

Hoofdstuk 4. Programmatuur artikel 36.7 (vervolg) tot en met 40.5

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

- c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.9 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 36.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 36.9 betreffende kleine fouten en artikel 40 betreffende de garantie.

Artikel 37 Beschikbaarstelling

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

Artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding

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

- b. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
- bij voltooiing van die installatie;
 - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 39 Wijzigingen in de programmatuur

- 39.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.

Artikel 40 Garantie

- 40.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 36.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 40.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 40.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier programmatuur zoals omschreven in hoofdstuk 4 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of websites installeert.

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites artikel 41 tot en met 44.1

Artikel 41 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites

- 41.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 41.2 Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 41.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 41.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 41.5 In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
- 41.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 41.7 Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 42 Agile ontwikkeling van programmatuur/websites

- 42.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 42.2 Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit

afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

42.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 43 Aflevering, installatie en acceptatie

- 43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 43.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42, dan is het bepaalde in artikel 36.1, 36.2 artikel 36.4 tot en met 36.9, 36.12 en artikel 40.1 en 40.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 44 Gebruiksrecht

- 44.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites artikel 44.1 (vervolg) tot en met 46.2

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support artikel 47 tot en met 48.2

ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

- 44.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbepalingen is van overeenkomstige toepassing.
- 44.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten van door leverancier specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 44.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de ter beschikking gestelde en door klant betaalde programmatuur en/of website.

Artikel 45 Vergoeding

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

Artikel 46 Garantie

- 46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

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

Artikel 47 Onderhoudsdiensten

- 47.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 47.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur

- 48.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 48.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support artikel 48.3 tot en met 50.2

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy artikel 51 tot en met 53.1

- 48.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 49 Supportdiensten

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

Artikel 50 Vergoeding

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

Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.

Artikel 51 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 51.1 Leverancier zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 51.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 51.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 51.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 51.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 52 Rapportage

- 52.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 53 Vergoeding

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

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten artikel 54 tot en met 58.2

Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

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

Artikel 54 Detacheringsdiensten

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

Artikel 55 Duur van de detachingsovereenkomst

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

Artikel 56 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 56.1 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsvoorwaarden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan die gebruikelijk zijn bij klant. Klant staat ervoor in dat de werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving.
- 56.2 Klant zal leverancier informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

Artikel 57 Overwerkvergoeding en reistijd

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

Artikel 58 Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

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

Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleiding en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen artikel 59 tot en met 61.3

Hoofdstuk 10. Hosting artikel 62 tot en met 62.6

Artikel 59 Aanmelding en annulering

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

Artikel 60 Uitvoering opleiding

- 60.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 60.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 60.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 60.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 60.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 60.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 3 'Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 61 Prijs en betaling

- 61.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
- 61.2 Indien leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan

kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

- 61.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.

Hoofdstuk 10. Hosting

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

Artikel 62 Hostingdiensten

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

Hoofdstuk 10. Hosting artikel 62.6 (vervolg) tot en met 63.3

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur artikel 64 tot en met 76.2

klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 63 Notice and takedown

- 63.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 63.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 63.1 aan klantonmiddelen en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 63.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

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

Artikel 64 Koop en verkoop

- 64.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 64.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 64.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksmaterialen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

- 64.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 65 Aflevering

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

Artikel 66 Proefopstelling

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

Artikel 67 Omgevingseisen

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

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur artikel 68.1 tot en met 68.4

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur artikel 69 tot en met 72.1

Artikel 68 Garantie

- 68.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 68.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 68.1 is uitgesloten.
- 68.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 68.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 68.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

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

Artikel 69 Huur en verhuur

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

Artikel 70 Voorinspectie

- 70.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent

voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

- 70.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 70.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 70.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 71 Gebruik van de apparatuur

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

Artikel 72 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 72.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur artikel 72.2 tot en met 73.4

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur artikel 74 tot en met 74.9

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

Artikel 73 Eindinspectie en teruggave

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

gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

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

Artikel 74 Onderhoudsdiensten

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

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur artikel 74.10 tot en met 76.4

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

Artikel 75 Onderhoudsvergoeding

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

Artikel 76 Uitsluitingen

- 76.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 76.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier;
 - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 76.3 Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in artikel(en) 76.1 en/of 76.2 bepaalde kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
- 76.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

Op de artikelen uit de Algemene Voorwaarden, zoals vastgelegd in de NLdigital voorwaarden, zijn de volgende toevoegingen en/of wijzigingen van toepassing:

CITG NETHERLANDS B.V., in de NLdigital voorwaarden benoemd als leverancier, wenst onderstaande nieuw artikelen aan Hoofdstuk 12 (Huur van apparatuur) van de Algemene Voorwaarden toe te voegen dat als volgt zal luiden:

Aanvullend artikel verhuur van goederen

De huurovereenkomsten voor de goederen worden aangegaan voor de in de bestelling vermelde termijn. Opdrachtgever, in de aanvullende artikelen ook wel benoemd als klant, dient uiterlijk vijf (5) werkdagen voor het verstrijken van de huurperiode aan CITG NETHERLANDS B.V., mede te delen of hij de goederen wenst te retourneren. Indien opdrachtgever dit nalaat, wordt de huurperiode automatisch verlengd voor dezelfde periode en onder dezelfde voorwaarden, behalve als CITG NETHERLANDS B.V. opdrachtgever meedeelt de Overeenkomst te willen beëindigen.

Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, worden alle huurtermijn bij aanvang van de eerste huurtermijn gefactureerd. Als de huurovereenkomst in een later stadium wordt verlengd, wordt de daaropvolgende huurtermijnen bij het moment van verlening gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

CITG NETHERLANDS B.V. geeft geen enkele garantie dat de gehuurde goederen compatibel zijn met andere hardware, software of andere materialen en/of dat deze gebruikt kunnen worden voor het door opdrachtgever beoogde doel.

CITG NETHERLANDS B.V. stelt de goederen ter beschikking en levert deze aan opdrachtgever op de overeengekomen locatie. CITG NETHERLANDS B.V. bepaalt de wijze van verzending en de verpakkingsmaterialen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het risico van de goederen gaat over op de opdrachtgever op het moment van aflevering.

Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een zorgvuldige behandeling en verzorging van de goederen. Opdrachtgever zal in het bijzonder:

- (1) de goederen gebruiken als een voorzichtige en verantwoordelijke huurder;
- (2) de goederen enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze bestemd zijn en waarvoor ze zijn gehuurd;
- (3) de goederen gebruiken in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften en gebruiksaanwijzingen;
- (4) alle redelijke maatregelen te nemen om schade aan of verlies van de goederen te voorkomen;
- (5) CITG NETHERLANDS B.V. betalen en/of vergoeden voor boetes, kosten en belastingen die voortvloeien uit of zijn opgelopen in verband met het gebruik van de goederen door opdrachtgever;
- (6) de goederen niet onderverhuren, verhuren of uitlenen of anderszins ter beschikking stellen voor gebruik door een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CITG NETHERLANDS B.V.;
- (7) de goederen niet door derden laten onderhouden, repareren of herstellen;
- (8) de goederen niet wijzigen;
- (9) de goederen niet zodanig gebruiken dat zij in strijd zijn met de wet of inbreuk maken op de rechten van derden;
- (10) geen gegevens op (de hardware van) de goederen vernietigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CITG NETHERLANDS B.V.;
- (11) zich afdoende te verzekeren tegen de gebruikelijke risico's, zoals (zonder beperking) de risico's van verlies, brand, beschadiging en diefstal
- (12) de goederen na afloop van de huurperiode schoon, onbeschadigd en in goede staat van onderhoud te retourneren;
- (13) alle verpakkingsmaterialen te bewaren en de goederen bij teruggave op exact dezelfde wijze te verpakken in overeenstemming met de instructies van CITG NETHERLANDS B.V.;

Als op enig moment tijdens de huurperiode aan opdrachtgever blijkt dat de door opdrachtgever gehuurde datadragende goederen om welke reden dan ook nog steeds data bevatten die niet voor opdrachtgever bestemd zijn, dient opdrachtgever CITG NETHERLANDS B.V. hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen en CITG

NETHERLANDS B.V. in staat te stellen de betreffende data te verwijderen. Opdrachtgever zal deze gegevens alsdan vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken of verspreiden.

CITG NETHERLANDS B.V. heeft het recht om de staat van de gehuurde goederen en de wijze waarop deze door opdrachtgever worden gebruikt op elk moment tijdens de huurperiode te inspecteren door middel van inspectie op afstand of fysieke inspectie. Opdrachtgever dient CITG NETHERLANDS B.V. te allen tijde op verzoek van CITG NETHERLANDS B.V. onverwijld ongehinderde toegang te verlenen tot de gehuurde goederen.

CITG NETHERLANDS B.V. is te allen tijde gerechtigd om de geleverde goederen van opdrachtgever of diens houders terug te (doen) nemen indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt. Opdrachtgever dient hiertoe op eerste verzoek alle noodzakelijke medewerking te verlenen.

Opdrachtgever vrijwaart CITG NETHERLANDS B.V. van alle gevolgen van het niet voldoen aan voorwaarden (al dan niet in de vorm van een licentie) met betrekking tot software behorende bij de gehuurde artikelen.

Met uitzondering van het bepaalde in dit artikel blijven alle door opdrachtgever gehuurde goederen voor rekening en risico van opdrachtgever en blijft opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele gebreken en/of schade totdat opdrachtgever de goederen aan CITG NETHERLANDS B.V. heeft geretourneerd en CITG NETHERLANDS B.V. de geretourneerde goederen heeft geïnspecteerd. Opdrachtgever is niet alleen aansprakelijk voor de reparatiekosten, maar ook voor de directe en indirecte schade die CITG NETHERLANDS B.V. als gevolg hiervan lijdt. Uitzondering op bovenstaande bepalingen zijn gebreken en schade waarvoor CITG NETHERLANDS B.V. aantoonbaar verantwoordelijk is.

Indien zich gedurende de huurperiode gebreken, beschadigingen (waaronder begrepen geheel of gedeeltelijk verlies, bijvoorbeeld als gevolg van diefstal), verlies of beschadigingen als gevolg van conflict (molest), of storingen voordoen met betrekking tot de gehuurde goederen, of indien een gehuurd goed wordt vernietigd (bijvoorbeeld door brand), vermist wordt of in beslag (dreigt te) worden genomen, zal opdrachtgever CITG NETHERLANDS B.V. hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na ontdekking schriftelijk in kennis stellen. Na de ontdekking van gebreken, schade, storingen, verlies of schade door conflict, inbeslagname of dreigende inbeslagname, zal opdrachtgever (i) de aanwijzingen van CITG NETHERLANDS B.V. opvolgen en (ii) de goederen alleen met toestemming van CITG NETHERLANDS B.V. verder gebruiken. Indien een gehuurd goed vermist of gestolen wordt of beschadigd raakt of verloren gaat als gevolg van een conflict (molest), dient opdrachtgever onmiddellijk na ontdekking hiervan aangifte te doen bij de politie en direct na ontvangst hiervan een kopie van het politierapport aan CITG NETHERLANDS B.V. te overleggen.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. tijdig in kennis wordt gesteld van gebreken, verlies of beschadiging of vernietiging van de Zaken of van storingen in bovengenoemde alinea en opdrachtgever kan aantonen dat deze niet door opdrachtgever zijn veroorzaakt en niet te wijten zijn aan een van de oorzaken of omstandigheden genoemd in bovengenoemde alinea, zal CITG NETHERLANDS B.V. zich inspannen - voor zover dit commercieel redelijk is - om opdrachtgever vervangende goederen te leveren die gelijk of vergelijkbaar zijn met de niet-conforme goederen.

Goederen met defecten, schade of storingen die het gevolg zijn van een van de hieronder genoemde omstandigheden of waarvoor opdrachtgever verantwoordelijk is, komen niet in aanmerking voor vervanging en/of restitutie. Dit risico wordt gedragen door opdrachtgever en opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade, welke schade niet alleen bestaat uit de nieuwwaarde van het item of de kosten van vervanging van het item (tegen nieuwwaarde) of de kosten van reparatie van het item, maar in ieder geval ook de huur voor de resterende huurperiode en de kosten van retournering van het goed aan CITG NETHERLANDS B.V. Dit laat de overige rechten van CITG NETHERLANDS B.V. om schadevergoeding te vorderen onverlet. De bovengenoemde omstandigheden zijn:

- (1) Onjuist gebruik of onvoldoende voorbereiding van de locatie waar de goederen geïnstalleerd moeten worden;
- (2) Wijzigingen of onvoldoende systeemonderhoud (tenzij uitgevoerd door of met goedkeuring van CITG NETHERLANDS B.V.);
- (3) Defecten en/of andere beperkingen veroorzaakt door niet- CITG NETHERLANDS B.V. goederen die het functioneren van de gehuurde goederen beïnvloeden;
- (4) Verlies van gegevens of downtime van het systeem;
- (5) Schadelijke software (virussen, wormen, etc.) die niet door CITG NETHERLANDS B.V. is ingevoerd of ten aanzien waarvan opdrachtgever niet de beschermende maatregelen heeft genomen die opdrachtgever redelijkerwijs had moeten nemen, bijvoorbeeld in de vorm van up-to-date virusbescherming en firewall software;

(6) Verkeerd gebruik, nalatigheid, ongeval, brand, water- of stofschade, stroomstoringen, transport door opdrachtgever of andere oorzaken buiten de macht van CITG NETHERLANDS B.V.

Opdrachtgever heeft het recht om bestellingen schriftelijk te annuleren en/of de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen onder de volgende voorwaarden. Indien opdrachtgever een geplaatste order annuleert en/of de Overeenkomst beëindigt vóór de (huur)ingangsdatum of gedurende de looptijd van de Overeenkomst, is opdrachtgever aan CITG NETHERLANDS B.V. een vergoeding verschuldigd gelijk aan 100% van de totale voor de order en/of onder de Overeenkomst overeengekomen huurprijs (of andere vergoeding), ongeacht het moment van annulering.

Na afloop van de huurperiode of in geval van beëindiging of annulering van de huurovereenkomst is opdrachtgever verplicht de gehuurde goederen onmiddellijk, tijdens kantooruren, in oorspronkelijke staat en deugdelijk gereinigd, te retourneren aan het door CITG NETHERLANDS B.V. opgegeven adres. Opdrachtgever dient eventuele niet zichtbare gebreken en problemen met de functionaliteit van de hardware binnen vierentwintig (24) uur na aflevering aan CITG NETHERLANDS B.V. te melden. CITG NETHERLANDS B.V. is te allen tijde gerechtigd om aan het einde van de huurperiode de geleverde goederen van opdrachtgever terug te (laten) nemen.

Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de goederen deugdelijk verpakt retour wordt gezonden. Dit betekent dat de goederen in de originele verpakking moeten worden teruggestuurd en in het bijgeleverde verpakkingsmateriaal moeten worden geplaatst. Als het meegeleverde verpakkingsmateriaal ontbreekt nadat de goederen zijn geretourneerd, is CITG NETHERLANDS B.V. gerechtigd de vervangende waarde aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Opdrachtgever dient er ook voor te zorgen dat alle wachtwoorden en inloggegevens van de goederen worden verwijderd. Als wachtwoorden en/of inloggegevens niet zijn verwijderd en dit tot gevolg heeft dat de goederen ontoegankelijk worden voor verder gebruik, zal CITG NETHERLANDS B.V. de vervangingswaarde van de betreffende goederen aan opdrachtgever factureren. Wanneer de goederen aan CITG NETHERLANDS B.V. worden geretourneerd, is CITG NETHERLANDS B.V. op geen enkele wijze aansprakelijk voor het verlies van gegevens die op de goederen zijn opgeslagen. CITG NETHERLANDS B.V. is evenmin verplicht dergelijke gegevens op te slaan en/of te bewaren. CITG NETHERLANDS B.V. is voorts gerechtigd de in de goederen opgeslagen gegevens geheel of gedeeltelijk te wissen en/of te vernietigen wanneer zij dat wenst.

Als de goederen niet op de overeengekomen tijd en plaats aan CITG NETHERLANDS B.V. zijn geretourneerd, heeft CITG NETHERLANDS B.V. - naar haar keuze - het recht om de op grond van de betreffende Overeenkomst verschuldigde huur over de periode vanaf het overeengekomen tijdstip tot het moment van daadwerkelijke ontvangst door CITG NETHERLANDS B.V., en ook de extra verzendkosten, pro rata aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

Wanneer de goederen worden geretourneerd, zal CITG NETHERLANDS B.V. de goederen inspecteren nadat deze zijn aangekomen in het magazijn. Indien blijkt dat de goederen beschadigd zijn en/of niet meer naar behoren functioneren, zal CITG NETHERLANDS B.V. opdrachtgever hiervan op een later tijdstip, doch zo spoedig als praktisch mogelijk is, op de hoogte stellen.

Er vindt geen restitutie plaats aan opdrachtgever als de goederen eerder worden opgehaald of geretourneerd dan het einde van de huurdatum.

In geval van beëindiging met onmiddellijke ingang van de huurovereenkomst is CITG NETHERLANDS B.V. gerechtigd de goederen die CITG NETHERLANDS B.V. in eigendom heeft onmiddellijk terug te nemen. Opdrachtgever verklaart hierbij al dat hij CITG NETHERLANDS B.V. toegang zal verschaffen tot de gehuurde of andere materialen en zijn volledige medewerking zal verlenen aan zodanige terugneming van de Zaken of andere materialen, terwijl alle door of vanwege CITG NETHERLANDS B.V. voor de terugneming gemaakte en/of te maken kosten voor rekening van opdrachtgever komen.

Indien opdrachtgever één of meer bepalingen uit dit artikel overtreedt, is opdrachtgever aan CITG NETHERLANDS B.V., zonder nadere ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst, van rechtswege als schadevergoeding een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 2.500,00 (tweeduizend vijfhonderd euro) per dag per overtreding en een aanvullend bedrag van EUR 5.000,00 (vijfduizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, nadat opdrachtgever op de overtreding is gewezen. Dit laat onverlet de overige rechten die CITG NETHERLANDS B.V. heeft op grond van de wet, deze Algemene Voorwaarden of uit enige andere hoofde, waaronder (maar niet beperkt tot) het recht om nakoming te vorderen en het recht om vergoeding van schade te vorderen, voor zover de werkelijke schade het bedrag van de boete te boven gaat artikel 6:92 BW, leden 2 en 3, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Aanvullend artikel aansprakelijkheid van leverancier datalekken

Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete, op welke rechtsgrond dan ook, op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) verstaan een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG. Indien de klant voornemens is een aan hem opgelegde bestuurlijke boete op de leverancier te verhalen, dient dit expliciet te worden opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst. Indien dit niet is vastgelegd, vervalt de mogelijkheid tot verhaal, tenzij anders bepaald in de standaardvoorwaarden.

Aanvullend artikel beveiliging

Aanvullende eisen van klant aan CITG NETHERLANDS B.V., met betrekking tot extra te nemen maatregelen, vereisten en de gevolgen van deze maatregelen en/of vereisten, moeten expliciet worden benoemd in de op te stellen overeenkomst tussen klant en CITG NETHERLANDS B.V.

Aanvullend artikel certificaten

CITG NETHERLANDS B.V. kan afwijken in de te voeren certificeringen, mits deze inhoudelijk voldoen aan de standaard/standaarden, die de klant op basis van deze overeenkomst mag verwachten. Waar NLdigital de Data Pro Code hanteert, zal deze worden gerespecteerd door CITG NETHERLANDS B.V. of CITG NETHERLANDS B.V. zal verwijzen naar de eigen verworven certificaten.

Aanvullend artikel dataverwijdering ingenomen apparatuur

CITG NETHERLANDS B.V. kan tijdens de uitvoering van haar opdrachten niet-gebruikte of vervangende apparatuur innemen, waarbij het wissen van gegevens onderdeel van de dienstverlening is. De verantwoordelijkheid voor het zoveel mogelijk verwijderen van data, inclusief persoonsgegevens, ligt echter bij de opdrachtgever. Encryptie en fysieke beveiliging van de apparatuur zijn aanbevolen maatregelen om schade te voorkomen. Niet-naleving van deze aanbevolen maatregelen, ontslaat CITG NETHERLANDS B.V. van aansprakelijkheid.

De klant moet vooraf aankondigen wanneer apparatuur met grote hoeveelheden persoonsgegevens wordt ingeleverd. Als dit niet gebeurt, kan CITG NETHERLANDS B.V. niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele schade of claims. CITG NETHERLANDS B.V. zal persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de AVG en het Privacy beleid, zoals vermeld op de website. Indien CITG NETHERLANDS B.V. persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de klant, wordt dit beschouwd als een verwerkersovereenkomst. Zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruikt.

Hoewel CITG NETHERLANDS B.V. zich inspant om gegevens volledig te verwijderen met goedgekeurde software, is zij niet aansprakelijk voor indirecte schade als gevolg van onvolledige verwijdering van data, zelfs als er een certificaat is afgegeven. De totale aansprakelijkheid van CITG NETHERLANDS B.V. is beperkt tot een overeengekomen bedrag, zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Aanvullend artikel Vervoer en transport

A Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is de levering EXW (Incoterms 2020).

B Indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk een andere leveringsvorm dan EXW overeenkomen, is uitgangspunt dat ook indien CITG NETHERLANDS B.V. het vervoer heeft geregeld en de kosten van het vervoer heeft voorgeschoten en/of betaald, de wederpartij aansprakelijk is voor alle tijdens het vervoer ontstane schade.

C Indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk een andere wijze van levering dan EXW overeenkomen, dient de wederpartij zorg te dragen voor een goede bereikbaarheid van de zaak waar de goederen/diensten door en/of namens CITG NETHERLANDS B.V. moeten worden geleverd. Indien de woning naar het oordeel van CITG NETHERLANDS B.V. niet goed toegankelijk is, kan CITG NETHERLANDS B.V. op geen enkele wijze door en/of zijdens de wederpartij worden verplicht de goederen af te leveren. Indien CITG NETHERLANDS B.V. echter nog steeds meewerkt aan de levering van de goederen, kan zij de extra kosten die zij hiervoor moet maken, in rekening brengen bij de wederpartij.

D Bij aankomst/aanvaarding van de goederen dient de wederpartij de goederen te inspecteren op gebreken, beschadigingen en gebreken. Indien blijkt dat er sprake is van gebreken, beschadigingen of gebreken aan de goederen of materialen, dient deze alle maatregelen te nemen om schadevergoeding te verkrijgen van de vervoerder. Door ondertekening van de door of namens CITG NETHERLANDS B.V./de vervoerder verstrekte ontvangstbewijs zonder enig bezwaar te constateren, verklaart de wederpartij de goederen in goede staat te hebben ontvangen. Indien de wederpartij de goederen in ontvangst neemt, maar de door of namens CITG NETHERLANDS B.V./vervoerder verstrekte bon niet ondertekent, verklaart de wederpartij de goederen in goede staat te hebben ontvangen.

E Indien CITG NETHERLANDS B.V. de wederpartij toestaat de door haar en/of namens haar geleverde goederen geheel of gedeeltelijk aan haar en/of haar leverancier te retourneren, is dit uitsluitend toegestaan op grond van de 'RMA en condities', tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. CITG NETHERLANDS B.V. mag de inhoud van de 'RMA en voorwaarden'-procedure pas openbaar maken voordat de goederen worden geretourneerd, zonder dat dit de toepasselijkheid van deze bepaling in de weg staat. Indien de wederpartij in strijd met de procedure 'RMA en voorwaarden' goederen retourneert, kan CITG NETHERLANDS B.V. de ontvangst van de goederen weigeren of in ontvangst nemen zonder dat de wederpartij daaraan enig recht kan ontfangen. In geval van retournering in strijd met de RMA-voorwaarden heeft CITG NETHERLANDS B.V. het recht de goederen als aanvullende zekerheid onder zich te houden, het recht deze goederen voor rekening en risico naar de wederpartij terug te zenden, het recht deze goederen ter afhaling aan de wederpartij aan te bieden, al dan niet nadat de wederpartij zijn openstaande schulden heeft voldaan en, Indien de wederpartij na verloop van vier weken in gebreke blijft, de geretourneerde goederen te verkopen, te vervreemden, te (laten) vernietigen.

Aanvullend artikel betalingsvoorwaarden

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, dienen de facturen van CITG NETHERLANDS B.V. binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, zonder enige korting, inhouding of enige vorm van verrekening. Indien de kredietwaardigheid van de wederpartij daartoe aanleiding geeft, kan CITG NETHERLANDS B.V. nadere zekerheden verlangen. Zolang de wederpartij geen zekerheid stelt, kan CITG NETHERLANDS B.V. de werkzaamheden en/of levering opschorten, onverminderd haar recht op nakoming en/of schadevergoeding.

Aanvullend artikel Klachten

A. Eventuele klachten over de levering van goederen door CITG NETHERLANDS B.V., de door CITG NETHERLANDS B.V. verleende diensten, de door CITG NETHERLANDS B.V. verrichte werkzaamheden of de hoogte van haar facturen dienen binnen zeven dagen na ontvangst van de betreffende goederen schriftelijk bij CITG NETHERLANDS B.V. te worden ingediend, diensten of facturen, met nauwkeurige vermelding van de feiten waarop de klachten betrekking hebben.

B. Indien is overeengekomen dat CITG NETHERLANDS B.V. het risico van het vervoer draagt, dienen reclames die voortvloeien uit het door en/of zijdens wederpartij verrichte vervoer van de geleverde zaken binnen twee werkdagen te worden ingediend, onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de klachten betrekking hebben. Voor zover de schade geacht wordt direct bij ontvangst van de goederen zichtbaar te zijn, dient dit tevens te worden vermeld op een door of namens de wederpartij ondertekende vrachtbrief/aflever bon.

C. Voor zover de ingediende klacht betrekking heeft op het retourneren van goederen, zijn de 'RMA en voorwaarden' van CITG NETHERLANDS B.V. van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De wederpartij kan de 'RMA en voorwaarden' vinden in de bijlage 'RMA en voorwaarden' bij deze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn ook op te vragen bij CITG NETHERLANDS B.V.

D. Het recht van de wederpartij om te klagen vervalt als hij de goederen verwerkt of voor zijn rekening wordt verwerkt.

E. De wederpartij kan geen rechten ontlenen aan de afhandeling van een klacht door CITG NETHERLANDS B.V. en/of haar goedkeuring van de RMA-aanvraag. Het klagen ontslaat de wederpartij niet van zijn betalingsverplichtingen jegens CITG NETHERLANDS B.V. en

F. De wederpartij is niet alleen verplicht om het gebruik, de wijziging, de verwerking en/of de installatie van de betreffende goederen en/of diensten onmiddellijk te staken en al datgene te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om (verdere) schade te voorkomen, maar is tevens verplicht om op verzoek van binnen de redelijke termijn van tien werkdagen onverwijld volledige medewerking te verlenen aan CITG NETHERLANDS B.V., bij de afhandeling van de klacht.

G. Indien de klachten van de wederpartij niet aan het vorenstaande voldoen, kunnen deze niet meer in behandeling worden genomen en wordt de wederpartij geacht de geleverde zaken en/of de verleende diensten te hebben goedgekeurd. CITG NETHERLANDS B.V. kan alsdan op geen enkele wijze of in geen enkele vorm door en/of zijdens de wederpartij aansprakelijk worden gesteld voor de vermeende klacht en de gevolgen daarvan.

H. Indien CITG NETHERLANDS B.V. van mening is dat gegrond is gereclameerd, heeft zij naar eigen inzicht verschillende mogelijkheden: (i) aan de wederpartij een in onderling overleg vast te stellen geldbedrag te betalen ter vergoeding van de waarde van de goederen die de klacht rechtvaardigen, (ii) opnieuw leveren onder de bestaande overeenkomst, (iii) de geleverde zaken naar behoren te herstellen, dan wel (iv) de overeenkomst te ontbinden, met inachtneming van de verplichting van de wederpartij om de onjuist geleverde of gebrekkige zaken franco aan CITG NETHERLANDS B.V. te retourneren. Dit vormt het enige recht en rechtsmiddel van de wederpartij en de enige verplichting van CITG NETHERLANDS B.V. met betrekking tot gebreken en niet-conforme goederen, diensten of werkzaamheden.

I. CITG NETHERLANDS B.V. dient ingediende klachten slechts in behandeling te nemen indien de betreffende wederpartij ten tijde van het indienen van de klachten volledig heeft voldaan aan al zijn bestaande verplichtingen jegens CITG NETHERLANDS B.V. uit hoofde van enige overeenkomst en ongeacht wat die verplichtingen inhouden.

J. CITG NETHERLANDS B.V. kan retourzendingen weigeren die niet of onvoldoende gefrankeerd of verpakt zijn. Alle retourzendingen van de wederpartij dienen uitsluitend onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities' (zie artikel 5.6 en 5.7) en voor rekening en risico van de wederpartij te worden verzonden.

K. CITG NETHERLANDS B.V. heeft het recht om eventuele extra kosten die zij heeft gemaakt voor de behandeling van door en/of namens de wederpartij ingediende onterechte klachten, in rekening te brengen bij de wederpartij.

Aanvullend artikel Garanties

Onverminderd de gedetailleerde RMA-procedure zoals beschreven in het aanvullend artikel RMA-procedure, geldt het volgende voor garanties:

A. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de garantie die CITG NETHERLANDS B.V. van de fabrikant of leverancier (hierna te noemen de fabrikant) heeft ontvangen, van toepassing op de door CITG NETHERLANDS B.V. geleverde goederen. In deze gevallen wordt aan de wederpartij een garantie verleend conform het bepaalde in de garantieclausule van de fabrikant die bij de goederen is gevoegd. De wederpartij dient zich tot de fabrikant te wenden voor een beroep op een dergelijke 'fabrieksgarantie' (de fabrieksgarantie geldt tussen de fabrikant en de wederpartij, CITG NETHERLANDS B.V. is daarbij geen partij en heeft geen verplichtingen jegens de wederpartij onder de fabrieksgarantie).

B. Voor zover CITG NETHERLANDS B.V. met de fabrikant is overeengekomen de garantie geheel of gedeeltelijk via CITG NETHERLANDS B.V. te laten verlopen, of CITG NETHERLANDS B.V. uitdrukkelijk met de wederpartij is overeengekomen dat CITG NETHERLANDS B.V. namens de wederpartij aanspraak zal maken op eventuele fabrieksgarantie en de wederpartij CITG NETHERLANDS B.V. benadert overeenkomstig de 'RMA en condities', CITG NETHERLANDS B.V. treedt slechts op als tussenpersoon tussen de wederpartij en de fabrikant. In deze gevallen zijn de 'RMA en voorwaarden' zoals beschreven in Bijlage 9 van toepassing. CITG NETHERLANDS B.V. draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor de duur en/of kwaliteit van de fabrieksgarantie.

C. Indien CITG NETHERLANDS B.V. rechtstreeks aan de wederpartij een garantie afgeeft, kan dit slechts het geval zijn indien CITG NETHERLANDS B.V. dit uitdrukkelijk schriftelijk met de wederpartij is overeengekomen in de aanbieding/offerte, die verstrekt is aan de klant. Op basis van hetgeen vermeld is in deze voorwaarden wordt geen garantie afgegeven.

In het geval van afgegeven garantie is het "Aanvullend artikel RMA Procedure & Algemene garantievoorwaarden" van toepassing. Het kan voorkomen dat specifieke garantievoorwaarden van toepassing zijn voor een bepaalde levering. In dat geval functioneert het "Aanvullend artikel RMA Procedure & Algemene garantievoorwaarden" als aanvulling. Indien er tegenstrijdigheden zijn, prevaleren de specifiek bepaalde garantievoorwaarden.

D. Indien sprake is van fabrieksgarantie en de wederpartij daartegen aanspraak maakt, kan pas worden vastgesteld nadat de aard van de klacht door of namens de garantieverstrekker definitief is vastgesteld of de klacht over het geleverde product onder de toepasselijkheid van de fabrieksgarantie valt.

E. Indien de klacht niet valt onder de toepasselijkheid van de fabrieksgarantie en CITG NETHERLANDS B.V. op verzoek van en/of zijdens de wederpartij of namens de fabrikant vóór de definitieve vaststelling vervangende goederen aan de wederpartij heeft geleverd, kan CITG NETHERLANDS B.V. de wederpartij voor de periode dat zij de vervangende goederen in haar bezit heeft, in rekening brengen, inclusief het retourtransport, tegen tarieven gelijk aan de normale huurprijs voor dat product bij CITG NETHERLANDS B.V..

Aanvullend artikel Naleving en exportcontrole

A. De wederpartij dient zich te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, onder meer met betrekking tot exportcontrole en anti-omkoping. De wederpartij stemt ermee in om screenings uit te voeren bij alle eindgebruikers van de door CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij geleverde goederen om ervoor te zorgen dat alle handels- en financiële sancties of embargo's die zijn opgelegd door de VN-Veiligheidsraad, de Europese Unie en haar lidstaten of de Verenigde Staten – in het bijzonder de sancties die worden gehandhaafd door het Office of Foreign Assets Controls ('OFAC') van het Amerikaanse ministerie van Financiën – en eventuele soortgelijke sancties die door een overheid zijn opgelegd worden nageleefd instantie met gezag over de andere partij. Deze screenings moeten ten minste het volgende omvatten: (i) de naam en het bedrijfs- of woonadres van de rechtspersoon, de personen die als eigenaar of bestuurder zijn geregistreerd en de personen met wie zaken zijn gedaan of met wie contracten zijn gesloten, en (ii) een beoordeling van de informatie vermeld onder (i) op basis van documentatie tegen de huidige geconsolideerde sanctielijst van het OFAC (<https://home.treasury.gov/policyissues/financial-sanctions/consolidated-sanctions-list-data-files>). Het is de wederpartij niet toegestaan om met betrekking tot de door CITG NETHERLANDS B.V. geleverde goederen zaken te doen of transacties aan te gaan die in strijd zijn met bovenstaande sancties of embargo's. In het bijzonder moet de wederpartij ervoor zorgen dat de goederen niet worden verkocht, uitgevoerd, geleverd, doorverkocht, gebruikt of anderszins terecht komen in Afghanistan, Wit-Rusland, Myanmar, Libië, Soedan (Noord en Zuid) Iran, Cuba, Syrië, Noord-Korea, Russische Federatie, bezette gebieden Oekraïne en de Krim, of aan of met personen, groepen, entiteiten of bedrijven die voorkomen op de Specially Designated Nationals and Blocked Persons List van het Amerikaanse ministerie van Financiën

B. Als onderdeel van de overeenkomst dient de wederpartij aan CITG NETHERLANDS B.V. documenten te verstrekken, waaronder, maar niet beperkt tot, een REACH-verklaring met ondersteunende rapport(en) en een CE-verklaring met ondersteunende rapporten waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de relevante EU-richtlijnen voor alle reserve- en andere onderdelen en accessoires.

- Alle van toepassing zijnde exportlijstnummers, met inbegrip van het classificatienummer voor exportcontrole
- Volgens de U.S. Commerce Control List (ECCN);
- De statistische goederencode volgens de huidige goederenclassificatie voor buitenlandse statistieken van de handel;
- De HS-codering (geharmoniseerd systeem);
- Het land van oorsprong (niet-preferentiële oorsprong);
- Leveranciersverklaring van preferentiële oorsprong (in het geval van Europese leveranciers) of preferentiële certificaten (in het geval van niet-Europese leveranciers);
- Een toetredingsnummer van de Food and Drug Administration van de Verenigde Staten van Amerika (FDA).

C. De wederpartij voldoet verder aan de relevante wetgeving (bijv. EMC en RoHS) met een IEC 60825-certificaat of gelijkwaardig, een IEC 60950-certificaat of gelijkwaardig, een toelatingsnummer inclusief bevestigingsbrief en andere bijlagen of documenten die betrekking hebben op de items of die door CITG NETHERLANDS B.V. zijn aangevraagd.

D. De wederpartij dient zich te houden aan alle van toepassing zijnde exportcontrole-, douane- en buitenlandse handelsvoorschriften ('Foreign Trade Regulations' of FTR) en CITG NETHERLANDS B.V. actief en onverwijld op de hoogte te stellen van alle informatie en gegevens die CITG NETHERLANDS B.V. nodig heeft om aan alle buitenlandse handel te voldoen. Regelgeving voor export en import, evenals wederexport.

E. Indien de in dit artikel genoemde verplichtingen worden overtreden, is de wederpartij volledig aansprakelijk voor alle kosten en/of schade die uit die overtreding voortvloeien en is hij CITG NETHERLANDS B.V. schadeloos voor elke aanspraak en de daaruit voortvloeiende schade en kosten van een derde op grond van die tekortkoming.

Aanvullend Artikel RMA procedure & Algemene garantievoorwaarden

PROCEDURE RETOURNERING MATERIAAL, AUTORISATIE EN VOORWAARDEN.

(Elders aangeduid als 'RMA en voorwaarden')

A Inleidende algemene bepalingen:

- a. Onder Return Material Authorisation ('RMA') wordt verstaan de schriftelijke toestemming van CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij voor het retourneren van de goederen door en/of namens de wederpartij.
- b. De wederpartij dient bij CITG NETHERLANDS B.V. een verzoek tot machtiging ('RMA-aanvraag') in te dienen voor alle door de wederpartij aan CITG NETHERLANDS B.V. te retourneren goederen. De wederpartij kan aan de behandeling van een RMA-aanvraag geen rechten ontlenen anders dan dat hij een RMA-aanvraag heeft gedaan.
- c. Het staat CITG NETHERLANDS B.V. vrij om te bepalen of, en zo ja, voor welke goederen en onder welke andere voorwaarden dan die welke in deze bijlage zijn genoemd, een RMA aan de wederpartij wordt verleend. De wederpartij kan aan de afgifte van een RMA geen andere rechten ontlenen dan dat CITG NETHERLANDS B.V. slechts heeft ingestemd met het retourneren van de op de RMA-aanvraag genoemde goederen onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities'.
- d. Onder de 'RMA en voorwaarden' wordt verstaan de voorwaarden waaraan de toegelaten goederen moeten voldoen voor en tijdens hun verscheping naar CITG NETHERLANDS B.V.
- e. De 'RMA en voorwaarden' zijn van toepassing op alle aan CITG NETHERLANDS B.V. te retourneren goederen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De goederen die in aanmerking komen voor RMA zijn onderverdeeld in de volgende groepen: A. Fabrieksgarantie en DOA, B. CITG NETHERLANDS B.V. garantie, C. Buiten garantie, D. Transportschade, E. Proefzendingen en/of zendingen bij goedkeuring. De term DOA of 'Dead On Arrival' (gebruikt wanneer een artikel niet werkt wanneer het wordt ontvangen) wordt alleen gebruikt voor het doel van 'RMA en voorwaarden' voor een fabrieksgarantie.
- f. De retourkosten zijn altijd voor rekening van de wederpartij.

B RMA-aanvraag:

Een RMA dient te worden voorafgegaan door een uitdrukkelijke aanvraag die digitaal wordt verzonden door de wederpartij door het invullen van een online RMA-aanvraagformulier dat beschikbaar is op de website van CITG NETHERLANDS B.V. te zijn. Indien de aanvraag van de wederpartij betrekking heeft op goederen die eerder door CITG NETHERLANDS B.V. aan hem zijn gefactureerd, is de RMA beperkt tot de goederen die zijn vermeld op de door CITG NETHERLANDS B.V. verzonden factuur. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen goederen van meerdere facturen niet in dezelfde RMA worden opgenomen. De wederpartij dient daarom altijd het juiste factuurnummer in te vullen op het RMA-aanvraagformulier.

CITG NETHERLANDS B.V. accepteert geen onvolledige en/of onduidelijk ingevulde aanvraagformulieren. CITG NETHERLANDS B.V. kan hiervoor op geen enkele wijze of in welke vorm dan ook aansprakelijk worden gesteld door en/of zijdens de wederpartij.

Bij de afhandeling van de RMA-aanvraag kan CITG NETHERLANDS B.V. een kopie van de factuur van de wederpartij verlangen. Het niet tonen van de factuur kan leiden tot afwijzing van de RMA-aanvraag of vertraging oplopen in de verwerking ervan.

C Aanspraak op garantie:

Het volgende is van toepassing op garanties in aanvulling op en niettegenstaande het bepaalde in het artikel "Aanvullend artikel garanties".

Indien de wederpartij goederen wenst te retourneren en een garantieclaim indient, raadt CITG NETHERLANDS B.V. de wederpartij aan om alvorens de RMA-aanvraag te doen na te gaan of de garantieclaim binnen de garantievoorwaarden valt. In het geval van een fabrieksgarantie staat dit normaal gesproken vermeld in de garantieclausules. Indien CITG NETHERLANDS B.V. een garantie heeft afgegeven, wordt dit vermeld in de garantieclausules in de aanbieding/offerte, die verstrekt is aan de klant. Op basis van hetgeen vermeld is in deze voorwaarden wordt geen garantie afgegeven.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is de ingangsdatum van de garantie voor goederen onder de garantie van CITG NETHERLANDS B.V. de leveringsdatum zoals vermeld op de factuur van CITG NETHERLANDS B.V. is vermeld. De garantie vervalt automatisch aan het einde van de overeengekomen garantieperiode. Indien op de factuur geen leverdatum is vermeld, geldt de factuurdatum als startdatum voor de garantieperiode, tenzij een eerdere leverdatum kan worden aangetoond door middel van een verzendbewijs, in welk geval de op het verzendbewijs vermelde leveringsdatum de startdatum van de garantie is.

C.1 Fabrieksgarantie en DOA

Indien de wederpartij goederen wenst te retourneren en aanspraak wenst te maken op de fabrieksgarantie, dient de wederpartij de fabrikant rechtstreeks te benaderen voor de behandeling en afhandeling van de garantieclaim, tenzij de fabrikant de wederpartij overeenkomstig artikel 9.9 naar CITG NETHERLANDS B.V. verwijst of de wederpartij en CITG NETHERLANDS B.V. anders zijn overeengekomen.

Indien de door de wederpartij gekochte en ontvangen goederen 'Dead On Arrival' (DOA) zijn en onder de fabrieksgarantie vallen, gelden de voorwaarden van de fabrikant, voor zover de fabrikant daartoe een passende regeling ter beschikking stelt. De wederpartij dient de DOA rechtstreeks aan de fabrikant te melden en de instructies van de fabrikant op te volgen.

C.2 Fabrieksgarantie en DOA via de RMA-procedure van CITG NETHERLANDS B.V.

In een aantal gevallen kunnen goederen die onder de fabrieksgarantie, of DOA, vallen, alleen worden geretourneerd na uitdrukkelijke goedkeuring van CITG NETHERLANDS B.V. en uitsluitend door middel van de RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities'.

In deze gevallen is de fabrikant met CITG NETHERLANDS B.V. overeengekomen de wederpartij geheel of gedeeltelijk naar CITG NETHERLANDS B.V. te verwijzen voor de afhandeling van de fabrieksgarantie/DOA, of heeft CITG NETHERLANDS B.V. uitdrukkelijk schriftelijk met de wederpartij overeengekomen om eventuele aanspraken op de fabrieksgarantie/DOA namens de wederpartij geheel of gedeeltelijk met de fabrikant af te handelen.

Indien zich een DOA voordoet en de betreffende goederen conform artikel C.2.b van deze bijlage aan CITG NETHERLANDS B.V. geretourneerd dienen te worden, dient de wederpartij altijd eerst een DOA-machtigingsformulier van de fabrikant aan te vragen. De wederpartij dient dan binnen vijf werkdagen na dagtekening van het DOA-machtigingsformulier een RMA-aanvraag in te dienen, bijvoegend het DOA-machtigingsformulier.

Na het verkrijgen van een RMA voor goederen die onder de fabrieksgarantie vallen, dient de wederpartij ervoor zorg te dragen dat de goederen gereed zijn voor verzending.

C.3 CITG NETHERLANDS B.V. Garantie

Indien de wederpartij goederen wenst te retourneren ten behoeve van een beroep op de garantie van CITG NETHERLANDS B.V. en/of dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de garantieclaim door CITG NETHERLANDS B.V., kan dit uitsluitend door middel van een RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en voorwaarden'.

Na het verkrijgen van een RMA voor goederen die onder de garantie van CITG NETHERLANDS B.V. vallen, dient de wederpartij ervoor zorg te dragen dat de goederen gereed zijn voor verzending zoals omschreven in de paragraaf

overige algemene bepaling (verplichtingen van de wederpartij) van deze procedure, en in geval van een Carry-in garantie op de wijze zoals beschreven in hetzelfde artikel.

C.4 Buiten garantie

Goederen geleverd in overeenstemming met de overeenkomst:

Indien de wederpartij 'conform de overeenkomst' geleverde zaken wenst te retourneren wegens een verkeerde bestelling of soortgelijke uitgave, kan dit slechts na uitdrukkelijke goedkeuring van CITG NETHERLANDS B.V. en uitsluitend door middel van de RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities'. CITG NETHERLANDS B.V. is op geen enkele wijze verplicht tot het goedkeuren van retouraanvragen voor 'conform de overeenkomst' geleverde zaken. Goederen die niet (meer) deel uitmaken van het assortiment van CITG NETHERLANDS B.V., niet op voorraad zijn of onverkoopbaar zijn en/of naar wens van de wederpartij zijn aangepast, komen door CITG NETHERLANDS B.V. nooit in aanmerking voor retournering en/of creditering. Dit geldt ook voor garantiepakketten, onderdelen, geheugens, software enzovoort.

Indien de wederpartij een RMA-aanvraag indient voor goederen die conform de overeenkomst zijn geleverd en CITG NETHERLANDS B.V. daartoe een RMA heeft verleend, dienen deze goederen inclusief alle toebehoren als nieuw, onbeschadigd, zonder verbroken zegels en in de originele onbeschadigde en ongeopende verpakking te worden geretourneerd conform de RMA en de instructies van CITG NETHERLANDS B.V. Indien door en/of op naam van de wederpartij schade is ontstaan die voorkomen had kunnen worden, zal CITG NETHERLANDS B.V. ten minste 10% van de verkoopprijs in rekening brengen als vergoeding voor die schade.

De wederpartij dient binnen vijf dagen na de op de factuur vermelde afleverdatum een RMA-aanvraag bij CITG NETHERLANDS B.V. te hebben ingediend tot retournering van conform de overeenkomst geleverde zaken.

Indien op de factuur geen leverdatum is vermeld, geldt de factuurdatum als ingangsdatum, tenzij een eerdere datum van levering door CITG NETHERLANDS B.V. kan worden aangetoond door middel van een bewijs van verzending, in welk geval de op het verzendbewijs vermelde leveringsdatum als moment van levering geldt.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. na een RMA-aanvraag van de wederpartij een RMA afgeeft voor goederen die conform de overeenkomst zijn geleverd en de goederen door CITG NETHERLANDS B.V. conform de 'RMA en condities' worden ontvangen en na behandeling worden geaccepteerd, komen de daarmee verband houdende herbevoorradsings- en administratiekosten voor rekening van de wederpartij. De kosten bedragen 20% van de verkoopwaarde indien de verpakking van de goederen niet is geopend, en 25% van de verkoopwaarde indien de verpakking wel is geopend, met een minimum van € 60,00 (zestig euro) per doos (of product).

Na het verkrijgen van een RMA voor 'conform de overeenkomst' geleverde goederen dient de wederpartij zorg te dragen voor verzendgereedheid van de goederen.

Goederen die niet in overeenstemming met de overeenkomst zijn geleverd:

Indien de wederpartij 'niet conform de overeenkomst' geleverde zaken aan CITG NETHERLANDS B.V. wenst te retourneren, kan dit slechts na uitdrukkelijke goedkeuring van CITG NETHERLANDS B.V. en uitsluitend door middel van de RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities'.

Indien de wederpartij een RMA-aanvraag indient voor niet conform de overeenkomst geleverde zaken, CITG NETHERLANDS B.V. daartoe een RMA heeft verleend en de buitenzijde van de verpakking duidelijk verwijst naar geleverde goederen die niet aan de overeenkomst beantwoorden, dienen deze goederen inclusief alle toebehoren als nieuw te worden geretourneerd, onbeschadigd, zonder verbroken zegels en in de originele onbeschadigde en ongeopende verpakking conform de instructies van de RMA en CITG NETHERLANDS B.V. Indien door en/of op naam van de wederpartij schade is ontstaan die voorkomen had kunnen worden, zal CITG NETHERLANDS B.V. ten minste 10% van de verkoopprijs in rekening brengen als vergoeding voor die schade.

De wederpartij dient binnen vijf dagen na de op de factuur vermelde leveringsdatum een RMA-verzoek bij CITG NETHERLANDS B.V. te hebben ingediend tot retournering van niet conform de overeenkomst geleverde zaken.

Indien op de factuur geen leverdatum is vermeld, geldt de factuurdatum als ingangsdatum, tenzij een eerdere datum van levering door CITG NETHERLANDS B.V. kan worden aangetoond door middel van een bewijs van verzending, in welk geval de op het verzendbewijs vermelde leveringsdatum als moment van levering geldt.

Na het verkrijgen van een RMA voor 'niet aan de overeenkomst beantwoordende' geleverde goederen dient de wederpartij zorg te dragen voor verzendgereedheid.

C.5 Transport Schade

Indien de wederpartij geleverde zaken met 'transportschade' aan CITG NETHERLANDS B.V. wenst te retourneren, kan dit slechts na uitdrukkelijke goedkeuring van CITG NETHERLANDS B.V. en uitsluitend door middel van de RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities'.

Geleverde goederen met transportschade komen slechts in aanmerking voor een RMA op grond van transportschade, indien de goederen voor rekening en risico van CITG NETHERLANDS B.V. naar de wederpartij zijn verzonden en er transportschade is ontstaan. Voor zover de schade geacht wordt direct bij ontvangst van de goederen zichtbaar te zijn, dient dit tevens te worden vermeld op een door of namens de wederpartij ondertekende vrachtbrief/aflever bon.

Indien de wederpartij de goederen met transportschade aan CITG NETHERLANDS B.V. wenst te retourneren, dient de wederpartij binnen twee werkdagen na de op de factuur vermelde leveringsdatum een RMA-verzoek tot retournering van de geleverde goederen aan CITG NETHERLANDS B.V. te hebben ingediend.

Indien op de factuur geen leverdatum is vermeld, geldt de factuurdatum als ingangsdatum, tenzij een eerdere datum van levering door CITG NETHERLANDS B.V. kan worden aangetoond door middel van een bewijs van verzending, in welk geval de op het verzendbewijs vermelde leveringsdatum als moment van levering geldt.

Indien de wederpartij een RMA-aanvraag indient voor goederen die met transportschade zijn geleverd, CITG NETHERLANDS B.V. hiervoor een RMA heeft verleend en de buitenzijde van de verpakking duidelijk verwijst naar goederen die met transportschade worden geleverd, dienen deze goederen zonder verdere schade te veroorzaken en inclusief alle toebehoren, zonder verbroken zegels en in de originele onbeschadigde en ongeopende verpakking te worden geretourneerd conform de RMA en de instructies van CITG NETHERLANDS B.V. . Indien er nog meer schade wordt veroorzaakt die voorkomen had kunnen worden, zal CITG NETHERLANDS B.V. ten minste 10% van de verkoopprijs in rekening brengen als vergoeding voor die schade.

Na het verkrijgen van een RMA voor goederen die met 'transportschade' zijn geleverd, dient de wederpartij ervoor zorg te dragen dat de goederen gereed zijn voor verzending.

D Overige algemene bepalingen:

CITG NETHERLANDS B.V. zal het vervoer verzorgen van alle door de wederpartij onder RMA te retourneren goederen, met uitzondering van te retourneren goederen die onder de toepasselijkheid van de Carry-in garantie vallen en goederen die DOA zijn. In deze uitzonderlijke gevallen zal de wederpartij het vervoer verzorgen. In gevallen waarin de wederpartij het vervoer regelt, worden de goederen voor rekening en risico van de wederpartij vervoerd.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. het vervoer verzorgt, worden de goederen voor rekening en risico van de wederpartij vervoerd, met uitzondering van goederen waarop de Pick-up and return garantie van toepassing is en goederen die niet conform de overeenkomst zijn geleverd. Indien een Pick-up and return garantie van toepassing is, draagt CITG NETHERLANDS B.V. alleen de kosten van het transport en indien CITG NETHERLANDS B.V. de goederen niet conform de overeenkomst levert, draagt zij zowel de kosten als de risico's van het transport.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijven de goederen die CITG NETHERLANDS B.V. onder garantie ontvangt bij CITG NETHERLANDS B.V. en/of de door haar ingeschakelde derde in alle gevallen voor rekening en risico van de wederpartij.

CITG NETHERLANDS B.V. kan op geen enkele wijze of in welke vorm dan ook door en/of zijdens de wederpartij aansprakelijk worden gesteld voor:

Eventuele gebreken in de verpakking van de te retourneren goederen en de gevolgen die daaruit voortvloeien zowel tijdens als na het transport. CITG NETHERLANDS B.V. hoeft voor en tijdens het transport niet de deugdelijkheid van de verpakking te controleren. De wederpartij blijft zelfstandig verantwoordelijk voor de deugdelijke verpakking van de ten vervoer geretourneerde goederen en dient tevens de in artikel 9.37 beschreven maatregelen te nemen.

Het verlies of openbaar maken van informatie en/of functionaliteiten van de in deze bijlage genoemde goederen, gedurende de tijd dat CITG NETHERLANDS B.V. deze goederen behandelt en/of in beheer is, of wanneer deze goederen onder de verantwoordelijkheid vallen van een door CITG NETHERLANDS B.V. ingeschakelde derde. De wederpartij blijft zelfstandig verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens, dient zorg te dragen voor een tijdige en adequate opslag van de hiervoor genoemde informatie en/of functionaliteiten en dient tevens de in artikel 9.37 beschreven maatregelen te nemen.

CITG NETHERLANDS B.V. zal zich inspannen om door de wederpartij geretourneerde goederen die 'buiten garantie' vallen, na inspectie in haar magazijn, binnen ongeveer tien werkdagen technisch en administratief af te handelen en de wederpartij, indien van toepassing, een creditnota te sturen.

Verplichtingen van de wederpartij

Indien CITG NETHERLANDS B.V. een RMA afgeeft aan de wederpartij, dienen de goederen waarvoor CITG NETHERLANDS B.V. het vervoer verzorgt op de begane grond (zie onder Vervoer, artikel 6, gemeenschappelijk deel) binnen vijf werkdagen na de datum van uitgifte van de RMA, doch in ieder geval op het moment van afhaling door of namens CITG NETHERLANDS B.V., toegankelijk en gereed voor vervoer op de begane grond (zie onder Vervoer, artikel 6, algemeen lid), te zijn.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. een RMA afgeeft aan de wederpartij in verband met een DOA of Carry-in garantie, dienen de goederen waarvoor de wederpartij het transport verzorgt binnen vijf werkdagen na de datum van afgifte van de RMA door CITG NETHERLANDS B.V. op het door haar aangewezen adres te zijn ontvangen.

Nadat de wederpartij een RMA van CITG NETHERLANDS B.V. heeft ontvangen, dient hij de volgende maatregelen te nemen alvorens de goederen conform de RMA en condities te retourneren:

De wederpartij dient een back-up te maken van de gegevens en/of functionaliteiten voor zover de goederen informatiedragers zijn;

De wederpartij dient zelf zorg te dragen voor de benodigde deugdelijke transportverpakking zoals hierboven vermeld in deze bijlage;

Toners, papier in de papierladen en dergelijke moeten worden verwijderd;

BIOS-wachtwoorden moeten aan CITG NETHERLANDS B.V. worden verstrekt;

Toegangsbeveiligingen, zoals wachtwoorden, pincodes en soortgelijke items, moeten worden verwijderd.

De wederpartij dient het van CITG NETHERLANDS B.V. verkregen RMA-machtigingsformulier op een duidelijk zichtbare en veilige wijze aan de buitenzijde van de transportverpakking aan te brengen, dus ook in de gevallen dat de wederpartij zelf voor het transport dient te zorgen.

Rechten van CITG NETHERLANDS B.V.

CITG NETHERLANDS B.V. heeft het recht en zal zich in de regel ook beroepen op het weigeren en/of retourneren van goederen die niet overeenkomstig haar instructies en/of de RMA-voorwaarden zijn geretourneerd en/of indien de toestand van de door de wederpartij geretourneerde goederen en/of de verpakking van deze goederen daartoe aanleiding geeft, zonder dat CITG NETHERLANDS B.V. ter zake op enigerlei wijze aansprakelijk kan worden gesteld door en/of zijdens de wederpartij. Voornoemde retournering van de goederen door CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij, inclusief de kosten van ompakken, geschiedt voor rekening en risico van de wederpartij.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. desondanks geretourneerde goederen accepteert waarvan de staat en/of de verpakking gebrekkig is, heeft CITG NETHERLANDS B.V. het recht de waarde van de goederen te corrigeren indien is overeengekomen een creditnota af te geven.

Indien de wederpartij in strijd met de instructies van CITG NETHERLANDS B.V. en/of de RMA-voorwaarden goederen aan CITG NETHERLANDS B.V. retourneert en/of na inspectie van de geretourneerde goederen blijkt dat de opgegeven reden waarvoor de RMA is afgegeven niet van toepassing is, bijvoorbeeld blijkt er geen sprake te zijn van een garantieclaim, DOA, niet conform de overeenkomst geleverde goederen e.d., een en ander naar keuze van CITG NETHERLANDS B.V. kan CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij inspectie- en/of behandelings- en soortgelijke kosten in rekening brengen, met een minimum van € 50,00 (vijftig euro) per kist (of voorwerp), naast de kosten van het retourneren van de goederen.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. een RMA afgeeft voor door de wederpartij te retourneren goederen waarop een fabrieksgarantie van toepassing is, of tevens van toepassing is, kan CITG NETHERLANDS B.V. de voorwaarden en procedure toepassen die deze fabrikant op dit moment, geheel of gedeeltelijk, als voorwaarde stelt voor het afgeven van een RMA.

De voorgaande rechten gelden onverminderd de overige rechten van CITG NETHERLANDS B.V. op grond van de wet en deze algemene voorwaarden.

ALGEMENE GARANTIEVOORWAARDEN

De volgende bepalingen zijn van toepassing onverminderd de bepalingen van artikel "Garanties" van het algemene deel:

Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, houdt een door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie in dat CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij garandeert dat de door haar geleverde zaken – in de huidige staat – gedurende de voor die garantie geldende garantietermijn zullen werken en functioneren.

De garantietermijn voor de garantie van CITG NETHERLANDS B.V. bedraagt niet langer dan drie maanden na de leveringsdatum van de betreffende goederen, zoals vermeld op de factuur van CITG NETHERLANDS B.V., tenzij de termijn uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De garantie vervalt automatisch aan het einde van de overeengekomen garantietermijn.

Indien op de factuur geen leverdatum is vermeld, geldt de factuurdatum als startdatum voor de garantietermijn, tenzij een eerdere leverdatum kan worden aangetoond door middel van een verzendbewijs, in welk geval de op het verzendbewijs vermelde leveringsdatum de startdatum van de garantie is.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk en/of in opdracht van CITG NETHERLANDS B.V. anders is overeengekomen, zal CITG Netherlands B.V. een garantieclaim van de wederpartij met betrekking tot door haar onder garantie geleverde goederen slechts accepteren indien de wederpartij de goederen aan CITG NETHERLANDS B.V. retourneert en een retourverzoek daartoe binnen de garantietermijn wordt gedaan. De goederen kunnen uitsluitend worden geretourneerd door middel van een RMA-aanvraag en onder de toepasselijkheid van de 'RMA en condities' zoals beschreven in Bijlage 9.

Er kan nooit sprake zijn van een dubbele garantie. Als er om welke reden dan ook een dubbele garantie wordt afgegeven – bijvoorbeeld één door de fabrikant en één door CITG NETHERLANDS B.V. – geldt alleen de fabrieksgarantie. De wederpartij kan alsdan geen rechten ontlenen aan de door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie gedurende de periode dat beide garanties zijn afgegeven.

De wederpartij kan geen rechten ontlenen aan de wijze van afhandeling en afhandeling van een garantieclaim door CITG NETHERLANDS B.V. of goedkeuring van de RMA-aanvraag.

Een door en/of zijdens wederpartij geaard beroep op een door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie stuit de overeengekomen garantietermijn niet. Een nieuwe garantietermijn gaat ook niet in na eventuele vervanging of reparaties; In dit geval is alleen de resterende periode van de oorspronkelijke garantie van toepassing. Aan een door CITG NETHERLANDS B.V. door en/of zijdens de wederpartij afgegeven garantie met betrekking tot toekomstige aankopen, al dan niet daarmee, ook indien aan derden garantie is of is verleend.

Indien CITG NETHERLANDS B.V. een garantie heeft afgegeven en de wederpartij daartegen aanspraak maakt, kan pas na vaststelling van de aard van de klacht door CITG NETHERLANDS B.V. worden vastgesteld of de klacht over het geleverde product onder de toepasselijkheid van de garantie valt.

Indien de klacht niet valt onder de toepasselijkheid van de garantie en CITG NETHERLANDS B.V. op verzoek van en/of namens de wederpartij of namens de fabrikant vóór de definitieve vaststelling vervangende goederen aan de wederpartij heeft geleverd, kan CITG NETHERLANDS B.V. de wederpartij in rekening brengen voor de periode dat zij het vervangende product in haar bezit hebben, inclusief het retourtransport, tegen tarieven gelijk aan de normale huurprijs voor dat product bij CITG NETHERLANDS B.V..

CITG NETHERLANDS B.V. heeft het recht om naast eventuele kosten voor het retourneren van de goederen aan de wederpartij extra inspectie-/behandelingskosten in rekening te brengen, met een minimum van € 50,00 (vijftig euro) per kist (of voorwerp), die zij heeft gemaakt omdat de wederpartij ten onrechte heeft geclaimd op een door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen CITG NETHERLANDS B.V. en de wederpartij, en indien CITG NETHERLANDS B.V. de garantie heeft afgegeven, zal de wederpartij voor eigen rekening en risico het vervoer van en naar CITG NETHERLANDS B.V. verzorgen voor het verzenden van de goederen waarop een garantieclaim is ingediend (de zogenaamde Carry-in garantie).

Indien CITG NETHERLANDS B.V. de garantie heeft afgegeven, regelt zij het vervoer van en naar CITG NETHERLANDS B.V. om de goederen waarop een garantieclaim wordt ingediend alleen te verzenden indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen (de zogenaamde Pick-up & Return garantie). CITG NETHERLANDS B.V. draagt in dit geval alleen de kosten van het transport en niet het transportrisico.

De goederen waarop een garantieclaim wordt ingediend en eventuele vervangende goederen worden voor rekening en risico van de wederpartij vervoerd. Dit betekent onder meer dat indien goederen direct of indirect naar CITG NETHERLANDS B.V. of naar haar leverancier worden verzonden, dit franco dient te geschieden en indien CITG NETHERLANDS B.V. vanuit haar bedrijf of vanaf een andere locatie goederen naar de wederpartij verzendt, dit af fabriek geschiedt.

De door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie betreft een inspanningsverplichting en kan naar keuze van CITG NETHERLANDS B.V. bestaan uit herstelling of vervanging (van soortgelijke of functioneel gelijkwaardige goederen), dan wel uit gehele of gedeeltelijke creditering van de betreffende goederen.

Door het leveren van één van de onder "n" genoemde prestaties voldoet CITG NETHERLANDS B.V. volledig aan haar garantieverplichtingen.

Het recht om aanspraak te maken op de door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie vervalt indien dit naar het oordeel van CITG NETHERLANDS B.V. is gebaseerd op een feitelijk of vermoedelijk oneigenlijk verzoek, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, indien:

Er is iets op de factuur gewijzigd, doorgestreept, verwijderd of onleesbaar gemaakt.

Het model(type) of productie(serie)nummer op het product is gewijzigd, doorgestreept, verwijderd of onleesbaar gemaakt.

Reparaties of wijzigingen zijn uitgevoerd door onbevoegde serviceorganisaties of personen.

Er is sprake geweest van oneigenlijk gebruik.

Een defect is het gevolg van een externe onvoorziene gebeurtenis, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, blikseminslag, overstroming, brand, onoplettendheid, onjuist of onjuist gebruik, ondeskundig gebruik, gebruik in een productonvriendelijke omgeving, blootstelling aan extreme temperaturen en stroompieken, en diergedrag.

Een defect is veroorzaakt door aangesloten randapparatuur, accessoires of verbruiksartikelen die niet door de fabrikant zijn voorgeschreven.

Een defect is veroorzaakt door software- of configuratieproblemen.

Er is sprake van overbelast gebruik.

Het product is defect als gevolg van normale slijtage van vervangbare onderdelen.

Het product wordt gebruikt in een land waarvoor het niet is ontworpen, vervaardigd of goedgekeurd en voldoet daarom bijvoorbeeld niet aan de geldende lokale of nationale technische normen.

De goederen waarvoor de garantieaanvraag is gedaan, zijn doorverkocht.

De wederpartij is op enigerlei wijze in verzuim jegens CITG NETHERLANDS B.V.

Software en verbruiksartikelen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, batterijen, tonercartridges, inktlinten, bonrollen, diskpacks en flash-opslagapparaten vallen nooit onder een garantie van CITG NETHERLANDS B.V. hieronder.

CITG NETHERLANDS B.V. hoeft geen vervangende goederen aan de wederpartij ter beschikking te stellen gedurende de periode dat zij de goederen onder haar garantie houdt. Indien zij dergelijke goederen aan de wederpartij ter beschikking stelt, vallen deze niet onder de garantie.

Goederen of onderdelen daarvan die als gevolg van de door CITG NETHERLANDS B.V. afgegeven garantie worden vervangen, worden volledig eigendom van CITG NETHERLANDS B.V.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijven de onder garantie ter reparatie aangeboden goederen steeds voor risico van de wederpartij bij CITG NETHERLANDS B.V. of bij een door CITG NETHERLANDS B.V. daartoe ingeschakelde derde.

CITG NETHERLANDS B.V. is op geen enkele wijze of in welke vorm dan ook aansprakelijk voor verlies of openbaarmaking van informatie en/of functionaliteiten van de in deze bijlage genoemde goederen, gedurende de tijd dat CITG NETHERLANDS B.V. deze goederen behandelt en/of in beheer heeft, of wanneer deze goederen onder de verantwoordelijkheid vallen van een door CITG NETHERLANDS B.V. ingeschakelde derde.

De wederpartij blijft zelfstandig verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens en dient zorg te dragen voor een tijdige en adequate opslag van voornoemde informatie en/of functionaliteiten.

CITG NETHERLANDS B.V. is nimmer aansprakelijk voor verdergaande verplichtingen dan hierboven in dit artikel omschreven, ook niet indien door en/of zijdens de wederpartij terecht een garantieclaim wordt ingesteld. Zij is derhalve evenmin aansprakelijk voor enige door en/of namens de wederpartij geleden en/of nog te lijden schade.

De door CITG NETHERLANDS B.V. aan de wederpartij verleende garantie vervalt van rechtswege op het moment dat de wederpartij de betreffende zaken aan derden ter beschikking stelt en/of het gebruik daarvan aan derden overdraagt.

Uitsluitingen & uitzonderingen

Geen uitzonderingen of uitsluitingen, anders dan benoemd in de aanvullende voorwaarden.