

Algemene voorwaarden Multimedia Total Support

Artikel 1 definities en toepasselijkheid

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder opdrachtgever: ieder natuurlijk – of rechtspersoon waarmee Total Support een overeenkomst heeft afgesloten. En onder leverancier: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Total Support B.V. gevestigd te Eindhoven.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (mondelinge of schriftelijke) overeenkomsten, in de ruimste zin van het woord, die leverancier heeft aangeboden aan of afgesloten met de opdrachtgever.
3. Opdrachtgever aanvaardt deze algemene voorwaarden met uitsluiting van eventuele door hem gehanteerde algemene voorwaarden, tenzij leverancier en opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat andere voorwaarden van toepassing zijn, gelden deze voorwaarden slechts voor de specifieke opdracht waarvoor ze zijn overeengekomen.

Artikel 2 totstandkoming overeenkomst

1. Al onze (mondelinge of schriftelijk) offertes zijn vrijblijvend, tenzij tevoren schriftelijk een termijn voor aanvaarding respectievelijk geldigheid is overeengekomen. Niettemin heeft leverancier het recht om een offerte binnen vijf werkdagen nadat hij opdrachtgever heeft bereikt te herroepen.
2. Een overeenkomst komt tot stand en de werkzaamheden worden ingepland op het moment dat een offerte door de opdrachtgever middels een schriftelijk akkoord wordt aanvaard dan wel, indien geen offerte aanwezig is, de opdrachtgever een opdracht aan de leverancier geeft en laatstgenoemde die opdracht mondeling dan wel schriftelijk aanvaardt.
3. Indien opdrachtgever, nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is de leverancier gerechtigd om alle in verband met die opdracht door haar gemaakte c.q. te maken kosten geheel bij de opdrachtgever in rekening te brengen. Leverancier zal na betaling van de annuleringskosten door opdrachtgever hetgeen gedurende de periode voorafgaande aan de annulering in het kader van die opdracht is ontwikkeld overhandigen aan de opdrachtgever, een en ander met inachtneming van het overige gestelde in deze voorwaarden.

Artikel 3 prijzen

1. De prijzen en tarieven zijn inclusief de in de aanbieding, offerte of overeenkomst omschreven werkzaamheden door de leverancier. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en vormen geen vergoeding voor verpakking, import, transport, reis- en verblijfskosten, kantoorkosten, (technische) documentatie, gebruik van audio en/of visueel materiaal van derden, aanschaf van hardware, software van derden, opleiding van de opdrachtgever, installatie, implementatie en dergelijke

welke separaat aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij anders is aangegeven in de aanbieding, offerte of overeenkomst.

2. Indien de opdrachtgever een verzoek heeft tot wijziging van en/of aanvulling op de specificaties van de door de leverancier te verrichten werkzaamheden zal zij de leverancier hiervan in kennis stellen. Vervolgens zal de leverancier opdrachtgever een prijsopgave doen van het tengevolge van de wijzigingen c.q. aanpassingen eventueel te verrichten meerwerk. DE leverancier zal slechts meerwerk verrichten nadat zij hiertoe een schriftelijke opdracht van de opdrachtgever heeft ontvangen. Leverancier zal opdrachtgever factureren voor dit meerwerk.
3. De leverancier is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever aan te passen. Deze nieuwe prijzen en tarieven zijn van toepassing op alle volgende aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen de leverancier en de opdrachtgever.

Artikel 4 betaling

1. Alle facturen zullen door de opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities dient de opdrachtgever uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen, hierna: de betalingstermijn.
2. Indien de betalingstermijn wordt overschreden is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zal aan de opdrachtgever over het openstaande bedrag een vertragingsrente van 2,5% per maand in rekening worden gebracht, gerekend over de periode dat de opdrachtgever in verzuim is, een en ander zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is.
3. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van alle met incasso gemoeide (buiten-) gerechtelijke kosten van de leverancier, onverminderd alle overige rechten van de leverancier.
4. Indien enige betalingstermijn wordt overschreden is de leverancier gerechtigd haar verplichtingen uit de overeenkomst en eventuele andere lopende overeenkomsten op te schorten totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd het recht van de leverancier op schadevergoeding en zonder jegens opdrachtgever tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn.
5. Opdrachtgever ziet af van een eventueel recht tot verrekening van enige vordering. Opdrachtgever kan zich derhalve jegens leverancier nimmer met een beroep op verrekening aan een betalingsverplichting onttrekken. Iedere betaling wordt in de eerste plaats geacht te strekken ter voldoening van de langst openstaande vordering, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op een latere vordering.
6. De leverancier behoudt zich het recht voor om eventuele door de opdrachtgever aan de leverancier ter beschikking gestelde zaken, materialen, apparatuur en dergelijke eerst dan terug te geven nadat alle door de opdrachtgever verschuldigde betalingen volledig zijn voldaan.
7. Indien de werkzaamheden op nacalculatiebasis worden verricht, zal de leverancier aan de opdrachtgever maandelijks of wekelijks een factuur toesturen. Het bepaalde in artikel 4 lid 1 tot en met 6 is overeenkomstig van toepassing.

Artikel 5 levering

1. De door de leverancier genoemde leveringstermijnen worden naar beste eer en geweten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan de leverancier bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Partijen zullen elkaar zo snel mogelijk op de hoogte stellen zodra van enige omstandigheid blijkt die van invloed kan zijn op de (tijdige) uitvoering van de werkzaamheden en/of leveringstermijnen.
2. De leverancier zal de werkzaamheden vervaardigen en leveren overeenkomstig de functionele en technische specificaties welke tussen partijen zijn c.q. worden overeengekomen.
3. Indien de leverancier op verzoek van de opdrachtgever bepaalde wijzigingen van en/of aanvullingen op de specificaties van de door de leverancier te verrichten werkzaamheden uitvoert, kan de leverancier de leveringsdatum van de werkzaamheden na overleg met de opdrachtgever opschorten voor zover dit nodig is ter uitvoering van de betreffende wijzigingen c.q. aanvullingen.
4. De enkele overschrijding van een leveringstermijn brengt de leverancier niet in verzuim en geeft de opdrachtgever, behoudens opzet of grove schuld zijdens de leverancier, niet het recht de overeenkomst te ontbinden. Partijen treden vervolgens zo spoedig mogelijk in overleg ten einde een nieuwe leveringstermijn vast te stellen.
5. Het risico van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van zaken die voorwerp van een overeenkomst zijn, gaat op de opdrachtgever over zodra deze het kantoor en/of magazijn van de leverancier hebben verlaten.

Artikel 6 eigendomsvoorbehoud

1. De leverancier behoudt zich de eigendom van de geleverde zaken voor ter zake van alle vorderingen die zij krachtens (tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit) een overeenkomst op de opdrachtgever heeft c.q. mocht verkrijgen.
2. De opdrachtgever is niet gerechtigd de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van de leverancier rust te bezwaren en/of aan derden over te dragen. Evenmin mogen door de leverancier verleende licenties en/of gebruiksrechten met betrekking tot die zaken door de opdrachtgever worden uitgeoefend.

Artikel 7 Medewerking opdrachtgever

1. De opdrachtgever zal de leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, inlichtingen, documentatie, materialen, software van derden, assets en/of overige benodigdheden welke door partijen schriftelijk worden omschreven (hierna: benodigdheden) ter beschikking stellen. Voorts zal de opdrachtgever de leverancier tijdig in kennis stellen van zijn beslissingen, ontvangen documenten tijdig te beoordelen en alle overige benodigde medewerking te verlenen teneinde de leverancier in staat te stellen aan de leveringsdatum te voldoen. De opdrachtgever garandeert de leverancier dat zij gerechtigd is te beschikken over de aan de leverancier ter beschikking gestelde benodigdheden en vrijwaart de leverancier tegen alle aanspraken ter zake.
2. Indien de in artikel 7 lid 1 omschreven benodigdheden niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking zijn gesteld aan de leverancier,

indien de benodigde medewerking niet wordt verleend of indiende opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, is de leverancier gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst en de leveringsdatum op te schorten zonder tot enige schadevergoeding jegens de opdrachtgever gehouden te zijn. Voorts kan de leverancier daardoor eventueel ontstane kosten en te verrichten meerwerk volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

3. Indien medewerkers van de leverancier en/of derden in het bedrijf van de opdrachtgever of op een andere door de opdrachtgever aangewezen locatie werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst dienen te verrichten, zal de opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid benodigde faciliteiten, zoals maar niet beperkt tot een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen.

Artikel 8 medewerking derden

1. Indien de leverancier op verzoek van en met toestemming van de opdrachtgever het leveren van bepaalde zaken, het verrichten van bepaalde diensten en/of werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan een of meer derden, kan de leverancier op verzoek van de opdrachtgever optreden als diens rechtsgeldig vertegenwoordiger.
2. Door de leverancier overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 lid 1 namens de opdrachtgever te sluiten overeenkomsten met derde(n) worden geacht rechtstreeks te zijn gesloten tussen de opdrachtgever en deze derde(n). Op deze overeenkomsten zijn, indien aanwezig, de leveringsvoorwaarden van die derden van toepassing. De leverancier aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.

Artikel 9 intellectuele eigendomsrechten

1. De leverancier verleent aan de opdrachtgever uitsluitend het niet-exclusieve recht de geleverde zaken eeuwigdurend te gebruiken voor het beoogde doel zoals schriftelijk omschreven in de aanbieding, offerte of overeenkomst en in beginsel blijven alle (intellectuele) eigendomsrechten op de door de leverancier aan de opdrachtgever geleverde zaken, waaronder maar niet beperkt tot software, concepten, vormgeving, documentatie, offertes, daarop vastgelegde informatie c.q. gegevens alsmede het voorbereidend materiaal daarvan, voorbehouden aan de leverancier, met uitzondering van de door de leverancier geleverde benodigdheden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier is de opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde zaken op een andere wijze te gebruiken en/of de aan hem verleende rechten en/of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen en/of in licentie te geven. Indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat bepaalde (intellectuele) eigendomsrechten door de leverancier aan de opdrachtgever worden overgedragen, waartoe de leverancier de opdrachtgever een toeslag in rekening kan brengen, vindt de opdracht plaats onder de ontbindende voorwaarde dat de opdrachtgever niet uiterlijk binnen de overeengekomen betalingstermijn, verlengd met een redelijke termijn na schriftelijke aanmaning door de leverancier, aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien de opdrachtgever daarna alsnog aan haar betalingsverplichtingen voldoet zal de overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan de opdrachtgever wederom plaatsvinden en wordt deze

geacht plaatsgevonden te hebben op de datum waarop de opdrachtgever oorspronkelijk zou hebben plaatsgevonden. Voor zover intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen, verkrijgt de opdrachtgever geen exclusieve rechten op elementaire onderdelen van de door de leverancier ontwikkelde zaken, waarop immers geen intellectuele eigendomsrechten rusten.

2. De leverancier is gerechtigd haar logo en naam te vermelden op de geleverde zaken, op de aftiteling daarvan en/of in de sourcecode van de software.
3. De leverancier behoudt zich het recht voor om de voor de opdrachtgever ontwikkelde zaken geheel of gedeeltelijk te gebruiken ten behoeve van promotionele-, acquisitie- en/of demonstratiedoeleinden.

Artikel 10 geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht, hetzij gedurende de looptijd, hetzij daarna, vertrouwelijke informatie die hen ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarop deze hen ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van partijen die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie.
2. Onder vertrouwelijke informatie in de zin van deze voorwaarden dient te worden verstaan a) alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijker wijze behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is; b) alle product-, marketing-, klant- en/of overige bedrijfsgegevens die als zodanig zijn aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn, ongeacht de wijze waarop deze verstrekt zijn; c) alle documentatie, data, tekeningen, benchmark, test(-en)(-gegevens), specificaties, objectcodes, sourcecodes, productiemethodes, technologieën en/of overige informatie welke verband houdt met de door de ene partij ontwikkelde of te ontwikkelen software die als zodanig aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, ongeacht de wijze waarop deze zijn verstrekt; d) iedere kopie in welke vorm dan ook van het voorafgaande.
3. De verplichtingen van de partijen gelden niet voor vertrouwelijke informatie waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat a) deze van algemene bekendheid en/of voor het publiek toegankelijk is of b) deze al bij haar bekend was en niet onderhevig aan enige geheimhoudingsverplichting voordat deze door de andere partij aan hem werd verstrekt.
4. Partijen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst tot één jaar daarna geen (ex-)medewerkers van de andere partij en/of anderszins inschakelen in haar bedrijf en/of met haar gelieerde ondernemingen.

Artikel 11 aansprakelijkheid

1. Partijen aanvaarden wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts indien en voor zover dat op grond van het bepaalde in dit artikel blijkt.
2. De totale aansprakelijkheid van partijen wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot een bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de

vergoedingen exclusief BTW bedongen voor een jaar met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro). Onder directe schade van de opdrachtgever in de zin van deze voorwaarden wordt uitsluitend verstaan: a) de redelijke kosten die de opdrachtgever heeft moeten maken om de prestatie van de leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; b) de kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met de eventuele kostenbesparing ten gevolge van de vertraagde levering; c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever het belang van de leverancier naar behoren heeft behartigd. Aansprakelijkheid van partijen voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gemiste contracten en/of schade aan het imago van de andere partij is uitgesloten.

3. De totale aansprakelijkheid van partijen voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.000.000,- (een miljoen euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van partijen voor zaakschade ten gevolge van brand en/of ontploffing is beperkt tot € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro).
4. Buiten de in artikel 11 lid 2 en 3 genoemde gevallen rust op partijen geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in de voorafgaande leden genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de schadeplichtige partij.
5. De aansprakelijkheid van partijen wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien de ene partij de andere partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en de andere partij ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de andere partij in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de ene partij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de andere partij meldt. Enig recht op schadevergoeding vervalt 60 dagen na de leveringsdatum, of indien de overeenkomst tussentijds is beëindigd, 60 dagen na de datum van beëindiging van de overeenkomst.
7. De leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade doordat door of vanwege de leverancier geleverde zaken worden gebruikt op een andere wijze dan tussen partijen is overeengekomen.
8. Eventueel door de leverancier verstrekt advies wordt na beste kennis van zaken gegeven. Verstrekt advies ontheft de opdrachtgever niet van de verplichting eigen onderzoek te verrichten naar de geschiktheid van de te leveren zaken en/of te verrichten diensten voor het beoogde doel.
9. De leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van content en/of data.
10. De opdrachtgever vrijwaart de leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of

systeem dat door de opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door de leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

Artikel 12 overmacht

1. In geval van overmacht, dat wil zeggen een tekortkoming, welke aan één der partijen niet kan worden toegerekend en niet is te wijten aan zijn schuld en ook niet krachtens de wet, rechtshandelingen of in het maatschappelijk verkeer voor zijn rekening komt, zal deze partij de andere partij schriftelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak, de aard, de te verwachten duur van de overmacht en de bepalingen van de overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen. De uitvoering van de betreffende bepalingen wordt gedurende de overmacht opgeschort.
2. Indien de overmachtsituatie heeft voortgeduurd tot twee maanden na de datering van de voornoemde kennisgeving zullen partijen tot overeenstemming trachten te komen over wijziging van de door de overmacht opgeschorte bepaling(en) van de overeenkomst. Bij gebreke aan een dergelijke overeenstemming binnen een maand, kan elk der partijen deze overeenkomst beëindigen, zonder tot enigerlei schadevergoeding jegens de andere partij gehouden te zijn. De leverancier behoudt evenwel het recht op betaling van reeds geleverde zaken, werkzaamheden en/of verleende diensten.

Artikel 13 tussentijdse ontbinding

1. Indien een der partijen, na schriftelijke sommatie door de andere partij, in gebreke blijft om aan enig uit een overeenkomst en/of deze voorwaarden voortvloeiende wezenlijke verplichting te voldoen, is die andere partij gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de betreffende overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder jegens de andere partij tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn, middels een aangetekend schrijven te beëindigen, onverminderd het recht van de beëindigende partij andere haar wettelijke toekomstige rechten uit te oefenen, zoals het recht op schadevergoeding, en onverminderd het recht van de leverancier op betaling van reeds geleverde zaken, verrichtte werkzaamheden en/of verleende diensten.
2. Tevens is ieder der partijen gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist, en zonder jegens de andere partij tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn, indien de andere partij (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, de andere partij haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de andere partij haar onderneming staakt, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd, de rechtspersoon van de andere partij wordt ontbonden of de zeggenschap over of de beslissende stem binnen de rechtspersoon van e andere partij bij een derde komt te berusten, onverminderd het recht van de beëindigende partij haar wettelijke toekomstige rechten uit te oefenen, zoals het recht op schadevergoeding en onverminderd het recht van de leverancier op betaling van reeds geleverde zaken, verrichtte werkzaamheden en/of verleende diensten.

Artikel 14 levering, installatie en acceptatie

1. De leverancier zal de software ontwikkelen en aan de opdrachtgever leveren op een nader overeen te komen soort en formaat informatiedrager en overeenkomstig de functionele en/of technische specificaties welke door partijen schriftelijk zullen worden omschreven. De leverancier zal de software met zorg ontwikkelen op basis van de door de opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor de opdrachtgever instaat.
2. De leverancier kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de door haar geleverde software. Indien de leverancier door middel van technische bescherming de software heeft beveiligd, is het de opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen en/of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal de leverancier op verzoek van de opdrachtgever een reservekopie van de software aan de opdrachtgever ter beschikking stellen.
3. Indien de partijen schriftelijk een acceptatietest zijn overeengekomen kan de opdrachtgever gedurende een periode van tien werkdagen na levering van de software onderzoeken of deze voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 hierna: de testperiode. De acceptatietest zal plaatsvinden in een van tevoren overeengekomen omgeving en overeenkomstig een overeengekomen procedure. Acceptatie van de software mag slechts worden onthouden op grond van het niet voldoen van de software aan de specificaties, tenzij het ondergeschikte gebreken in de software betreft, zijnde gebreken die operationeel en/of productieve ingebruikname van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de leverancier om deze ondergeschikte gebreken kosteloos te herstellen.
4. Indien gedurende de testperiode blijkt dat de software niet voldoet aan de specificaties zoals bedoeld in artikel 14 lid 1, zal de opdrachtgever de leverancier hiervan uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in kennis stellen onder vermelding van de specificaties waaraan de software niet voldoet, hierna: de gebreken, in welk geval de testperiode wordt onderbroken. De leverancier zal vervolgens de in de voornoemde kennisgeving vermelde gebreken zo spoedig mogelijk herstellen en de software herleveren aan de opdrachtgever, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden voor de opdrachtgever. Op het moment van de herlevering van de software vangt de testperiode van tien werkdagen opnieuw aan. Mocht de opdrachtgever vervolgens onverhoopt op nieuwe gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties stuiten, dat wil zeggen gebreken die niet reeds in vorige testperiode aanwezig waren en waarvan de opdrachtgever de leverancier niet gedurende de vorige testperiode in kennis had kunnen stellen, dan zal de procedure zoals hierboven omschreven worden herhaald.
5. De opdrachtgever wordt geacht de software te hebben geaccepteerd: a) indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen bij levering van de software; b) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, na afloop van die testperiode; c) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen en de opdrachtgever de leverancier gedurende de testperiode een in kennisstelling als bedoeld in lid 4 van dit artikel heeft doen toekomen, nadat de leverancier de in de kennisstelling vermelde gebreken heeft hersteld; dan wel d) bij ingebruikname van de software door de opdrachtgever.

6. Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of ander onderdeel onverlet.

Artikel 15 garantie

1. Gedurende een periode na één maand na levering of, indien een acceptatietest is overeengekomen, één maand na afloop van de testperiode, zal de leverancier eventuele gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties kosteloos herstellen, indien en voor zover zij binnen die periode schriftelijk van deze gebreken in kennis is gesteld door de opdrachtgever. De leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking en/of gebreken zal werken en/of dat alle gebreken kunnen worden hersteld.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer
3. De leverancier kan gedurende de boven omschreven garantieperiode zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan de leverancier toe te rekenen oorzaken.
4. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier wijzigingen in de software heeft aangebracht c.q. heeft doen aanbrengen. Herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantieverplichting.
5. Herstel van de gebreken zal geschieden op een door de leverancier te bepalen locatie. De leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programmaomwegen en/of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.
6. Na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode is de leverancier niet gehouden eventuele gebreken in de software te herstellen, tenzij partijen hiertoe een onderhouds- of service level overeenkomst zijn overeengekomen.

Artikel 16 gebruiksrecht

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 van deze algemene voorwaarden, verleent de leverancier de opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de software, welk gebruiksrecht uitsluitend het recht omvat de software te laden en uit te voeren.
2. De programmatuur mag door de opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niet anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van de opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid een aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het

- gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
3. De sourcecode van de software en bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte (technische) documentatie worden niet aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien de opdrachtgever (technische) documentatie wenst, dient hij hiervoor apart een offerte aan te vragen bij de leverancier.
 4. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever gebruikt. De opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. De opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (time-sharing). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien de opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. De opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van de leverancier bevat.
 5. De opdrachtgever zal alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software onverwijld aan de leverancier retourneren indien het boven omschreven gebruiksrecht van de software wordt beëindigd. Indien partijen zijn overeengekomen dat de opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de opdrachtgever de leverancier zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk bevestigen.

Artikel 17 onderhoud/hosting/service level

1. Op verzoek van de opdrachtgever kunnen partijen in onderling overleg een onderhouds-, hosting en/of service level overeenkomst aangaan, op welke overeenkomst de gebruikelijke voorwaarden van de leverancier van toepassing zullen zijn.
2. De leverancier zal gebreken in de software binnen de in de betreffende overeenkomst genoemde termijn naar beste vermogen trachten te herstellen. Herstel van de gebreken zal geschieden op een door de leverancier te bepalen locatie. De leverancier is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programmaomwegen en/of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen. De leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking en/of gebreken zal werken en/of dat alle gebreken kunnen worden hersteld.
3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de software alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
4. Voor herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens dient een aparte offerte te worden aangevraagd, evenals voor herstel van gebreken ten gevolge van door of vanwege de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier aangebrachte wijzigingen in de software. Voorts kan de leverancier zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de

software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan de leverancier toe te rekenen oorzaken.

Artikel 18 dienstverlening

1. de leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van de leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst de leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is de leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen. De leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 19.
4. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon, is de leverancier steeds gerechtigd na overleg met de opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door de leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Artikel 19 wijziging en meerwerk

1. Indien de leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. De leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 19 lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en de leverancier worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk

voordoet, is voor de opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging voor de overeenkomst.

3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal de leverancier de opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 20 opleidingen cursussen en trainingen

1. Voor zover de dienstverlening van de leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan de leverancier steeds voor de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training wordt beheerst door de bij de leverancier gebruikelijke regels.
2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van de leverancier aanleiding geeft, is de leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of op een later tijdstip te laten plaatsvinden.

Artikel 21 detachering

Op een detacheringsovereenkomst tussen de leverancier en de opdrachtgever zijn de algemene voorwaarden detachering van Total Support van toepassing.

Artikel 22 ontwikkeling van programmatuur

1. De in dit hoofdstuk ontwikkeling van programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit het hoofdstuk dienstverlening van toepassing indien de leverancier in opdracht van de opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk gebruik en onderhoud van programmatuur van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor gegevens verwerkende machine leesbare vorm en vastgesteld voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waarin dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.
2. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan de leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. De leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerp en/of ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur, onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitsstelling, zal deze prioriteitsstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

3. De leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verkrijgt de opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval de opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien de leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan de leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

Artikel 23 aflevering, installatie en acceptatie

1. De leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan de opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door de leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door de leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De leverancier kan steeds verlangen, derhalve indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat de opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan de leverancier worden gerapporteerd.
3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a) indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) Indien de leverancier voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23 lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23 lid 6 een acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien de opdrachtgever daarvan voor het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik van

productieve of operationele doeleinden maakt gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van het gebruik.

4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de opdrachtgever de leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal de opdrachtgever de leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. De leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij de leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van de gebruikersinterfaces.
7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
8. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 23 lid 3 heeft tot gevolg dat de leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen in zake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door de leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van de opdrachtgever op grond van artikel 23 lid 6 betreffende kleine gebreken en artikel 26 betreffende garantie.
9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel indien in voorkomend geval tevens een door de leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
10. Onder fouten genoemd in de leden 3 en 4 van dit artikel wordt verstaan het substantieel niet voldoen aan de door de leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties, en in geval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

Artikel 24 gebruik en onderhoud van programmatuur

De in dit hoofdstuk gebruik en onderhoud van programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door de leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waarin dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

Artikel 25 aflevering, installatie en acceptatie

1. De leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort informatiedragers aan de opdrachtgever afleveren en, indien een door de leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij de opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen in het bepaalde in de artikel 23 lid 2 tot en met 7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van de aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van de leverancier ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23 lid 8 onverminderd.
3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot het gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, in voorkomend geval tevens een door de leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Artikel 26 garantie

1. De leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 23 lid 10 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na levering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij de leverancier zijn gemeld. De leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval de leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. De leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven

de kosten van herstel in rekening brengen indien er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de opdrachtgever of van andere niet aan de leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

2. Herstel van fouten zal geschieden op een door de leverancier te bepalen locatie. De leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
3. De leverancier heeft geen verplichting in zake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26 lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 27 onderhoud

1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de verbruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal de opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan de leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal de leverancier zich naar beste vermogen inspannen de fouten in de zin van artikel 23 lid 10 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door de leverancier te bepalen wijze en termijn aan de cliënt ter beschikking worden gesteld. De leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. De leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
3. De leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan de leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan de leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder het onderhoud.
4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is de leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter

beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan de leverancier van de opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met de leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

5. Indien de opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met de leverancier is aangegaan, kan de leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Artikel 28 programmatuur van toeleverancier

1. Indien en voorzover de leverancier programmatuur van derden aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door de leverancier schriftelijk aan de opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de leverancier en de leverancier zal deze voorwaarden aan de opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Artikel 29 verkoop van apparatuur

De in dit hoofdstuk verkoop van apparatuur vermelde bepalingen, zijn naast de algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de leverancier apparatuur aan de opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zij onder het begrip apparatuur tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

Artikel 30 selectie van apparatuur, aflevering en risico

1. De opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. De leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door de opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
2. De door de leverancier aan de opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan de opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van de leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de leverancier de aan de opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door de opdrachtgever aan te wijzen plaats. De leverancier zal de opdrachtgever mogelijk tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door de leverancier aangegeven levertijden zijn steeds indicatief.

3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op de opdrachtgever bij aflevering aan de opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dat niet op verzoek of instructie van de opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op de opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
5. De leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien de opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. De opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door de leverancier geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. De opdrachtgever vrijwaart de leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

Artikel 31 omgevingseisen en installatie

1. De opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door de leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur.
2. Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal de leverancier de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door de leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
3. Indien de leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal de opdrachtgever voor aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van de leverancier opvolgen.
4. De opdrachtgever zal de leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en –uren van de leverancier.

Artikel 32 garantie

1. De leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door de leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij de leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijke oordeel van de leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan het herstel evenredig hoge kosten zijn verbonden, is de leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen

worden eigendom van de leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien de opdrachtgever zonder toestemming van de leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door de leverancier in het kader van de garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. De leverancier zal een zodanige toestemming niet om onredelijke gronden onthouden.

2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door de leverancier in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven.
3. De leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30 lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 33 apparatuur van toeleverancier

1. Indien en voor zover de leverancier apparatuur van derden aan de opdrachtgever levert, zullen, mits dat voor de leverancier schriftelijk aan de opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijde stelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. De opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de opdrachtgever ter inzage bij de leverancier en de leverancier zal deze aan de opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in verhouding tussen de opdrachtgever en de leverancier om welke reden dan ook geacht wordt niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Artikel 34 onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk onderhoud van apparatuur vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de leverancier en de opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

Artikel 35 duur van de onderhoudsverplichting

1. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van een jaar geldt.
2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de opdrachtgever of de leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

Artikel 36 onderhoud

1. De inhoud en omvang van de door de leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is de leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar

beste vermogen storingen die naar behoren door de opdrachtgever bij de leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door de leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien de opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij de leverancier geldende werkdagen en werkuren.
3. De leverancier behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van de leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de leverancier met zich meebrengen.
4. De leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. De leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. De leverancier zal de opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
5. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van de leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van de leverancier.

Artikel 37 onderhoud- en gebruiksvoorwaarden

1. De opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, de leverancier daarvan op de hoogte stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van de opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. De opdrachtgever is aangewezen het personeel van de leverancier of door de leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan de leverancier ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
2. Op verzoek van de leverancier zal een ter zake kundige werknemer van de opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. De opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van de opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
3. De opdrachtgever is bevoegd niet door de leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan de opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door de leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken van en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door de leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door de leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
4. Indien het naar oordeel van de leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal de opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de betreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van de leverancier stellen.
5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van de leverancier behoort, dient door de opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

6. De opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
7. De opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat de leverancier deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan de opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan de leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt de opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
8. De leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
9. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Artikel 38 uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van de leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen de opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
 - het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan de leverancier;
 - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van apparatuur;
 - modificaties aan apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

Artikel 39 overige bepalingen

1. Aanvullingen op en wijzigingen van een overeenkomst tussen partijen en/of deze daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen en door beide partijen zijn ondertekend. Indien partijen schriftelijk bepaalde aanvullingen en/of wijzigingen zijn overeengekomen, gelden deze slechts voor de specifieke opdracht waarvoor ze zijn overeengekomen.
2. De nietigheid van enige bepaling van deze algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In geval van een nietige of vernietigbare bepaling zullen de leverancier en de opdrachtgever in onderling overleg ter vervanging van de betreffende bepaling een nieuwe

bepaling vaststellen, waarbij voor zover mogelijk het doel en de strekking van de nietige, vernietigde c.q. vernietigbare bepaling in acht worden genomen.

3. Op een overeenkomst tussen partijen, deze daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing.
4. Eventuele geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een overeenkomst tussen partijen zullen, voor zover niet in der minne op te lossen, met uitsluiting van iedere andere rechter worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Niettemin heeft de leverancier het recht een geschil ter beslechting aan de bevoegde rechter in de woonplaats van de opdrachtgever voor te leggen.
5. De titels boven de artikelen zijn aangebracht voor het gemak van de lezer. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
6. Partijen zijn verplicht van elke adreswijziging onverwijld schriftelijk kennis aan de wederpartij te geven.
7. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven de al dan niet beëdigde vertalingen daarvan.