

## Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van Your ICT B.V.

### Artikel 1 Definities

1.1 **AVW:** Deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van producten en diensten van Your ICT B.V.

**Betrokkene(n):** de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke perso(o)nen op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben.

**Configuratie:** het instellen, parametriseren of inrichten van Programmatuur of systemen, zonder dat daarbij sprake is van ontwikkeling van nieuwe functionaliteit of broncode, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**Derdenprogrammatuur:** Programmatuur en/of (cloud)diensten waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet bij Leverancier berusten en die door Leverancier aan Klant wordt geleverd, ingericht of ter beschikking gesteld in het kader van de Overeenkomst.

**Dienst(en):** de door Leverancier op grond van de Overeenkomst te verrichten diensten en werkzaamheden, waaronder mede begrepen beheer, onderhoud, ondersteuning, hosting en advisering.

**Documentatie:** alle door Leverancier al dan niet digitaal ter beschikking gestelde handleidingen, werkinstructies, technische beschrijvingen, release notes en overige informatie die betrekking heeft op Programmatuur en/of Diensten.

**Eigen Programmatuur:** Programmatuur waarvan Leverancier rechthebbende is of die door Leverancier zelf wordt geëxploiteerd.

**Fout:** het substantieel niet voldoen van Programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische Specificaties dan wel, indien sprake is van Maatwerk, aan de tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen Specificaties, voor zover deze Fout een normaal gebruik van de Programmatuur verhindert.

**Klant:** de afnemer van zaken en/of Diensten.

**Leverancier:** Your ICT B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50116975, statutair gevestigd te Geldermalsen en haar eventuele rechtsopvolgers.

**Maatwerk:** de door de Leverancier in opdracht van de Klant specifiek ontwikkelde of aangepaste Programmatuur, configuraties, koppelingen, scripts, rapportages of andere digitale oplossingen, die niet behoren tot de **Standaardprogrammatuur** of standaarddiensten van de Leverancier. Maatwerk wordt ontwikkeld op basis van de door de Klant opgegeven wensen en Specificaties en is uitsluitend bestemd voor gebruik door de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder Maatwerk worden niet verstaan configuraties, instellingen of parametrisering die onderdeel uitmaken van de standaardinrichting of standaardtoepassing van Standaardprogrammatuur, tenzij deze configuraties, instellingen of parametrisering specifiek voor de Klant zijn ontwikkeld. De intellectuele eigendomsrechten op het Maatwerk berusten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, bij de Leverancier.

**Overeenkomst(en):** de tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst(en) waarop deze AVW van toepassing zijn verklaard.

**Partijen:** Leverancier en Klant gezamenlijk.

**Programmatuur:** alle door Leverancier aan Klant ter beschikking gestelde, ontwikkelde, geïnstalleerde, gebruikte of beheerde software, in welke vorm dan ook, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - systeemsoftware, applicaties, middleware, scripts, configuraties, modules, updates, upgrades, patches en firmware, alsmede agents, tools, platformcomponenten en overige softwarecomponenten ten behoeve van beheer, monitoring, beveiliging en/of ondersteuning, ongeacht of deze door Leverancier zelf is ontwikkeld of van derden afkomstig is. Programmatuur omvat tevens door Leverancier voor Klant ingerichte cloud- of SaaS-oplossingen, voor zover deze onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening. Onder Programmatuur wordt mede verstaan zowel Standaardprogrammatuur als Maatwerk, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

**Specificaties:** de schriftelijk tussen Partijen overeengekomen functionele en/of technische beschrijvingen van Programmatuur, Diensten of Maatwerk, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging of bijlagen daarbij.

**Standaardprogrammatuur:** programmatuur die niet specifiek voor de Klant is ontwikkeld, maar door Leverancier (al dan niet via derden) in algemene zin wordt aangeboden of geleverd en die zonder wezenlijke aanpassing bij meerdere klanten kan worden toegepast.

**Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie als bedoeld in Artikel 14 van deze AVW.

## **Artikel 2 Totstandkoming en inhoud**

- 2.1 Deze AVW zijn van toepassing op alle Overeenkomsten op grond waarvan Leverancier zaken of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook levert aan een Klant. Tevens zijn toepasselijk de specifieke bepalingen in deze AVW die zien op de specifieke zaken en/of Diensten welke Leverancier aan de Klant levert. Indien het algemene deel van deze AVW op enig onderdeel strijdig is met het bepaalde in de tussen Leverancier en de Klant toepasselijke specifieke bepaling(en) in deze AVW, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke toepasselijke bepaling(en). De beperkingen opgenomen in deze AVW zijn slechts van toepassing voor zover toelaatbaar bij wet.
- 2.2 De Overeenkomst bestaat uit (1) de tussen partijen gesloten overeenkomst, eventueel de door Leverancier verstrekte opdrachtbevestiging of de door de Klant geaccepteerde offerte, (2) de offerte, met (3) eventuele bijlagen, voor zover de opdrachtbevestiging of Overeenkomst naar de offerte verwijst, (4) deze AVW, (5) bijzondere en algemene product-, licentievoorwaarden van derden ten aanzien van via Leverancier afgenomen producten, licenties van derden. Bij tegenspraak tussen een of meerdere van de hiervoor bedoelde documenten prevaleert het document met het laagste nummer.
- 2.3 De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 2.4 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi, folders en andere gegevens die door Leverancier zijn verstrekt binden Leverancier niet, behoudens indien door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.5 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 2.6 Levering en/of aanvang van werkzaamheden met instemming van Klant geldt als aanvaarding van de opdrachtbevestiging met bijlagen.
- 2.7 De AVW binden de Klant, voor zover inhoudelijk relevant, in de fase voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 2.8 Indien Klant via Leverancier producten, Programmatuur, licenties of Diensten van derden afneemt, dan wel indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van producten, Programmatuur, licenties of Diensten van derden, zijn de toepasselijke (algemene) voorwaarden en/of licentievoorwaarden van die derden eveneens van toepassing. Klant aanvaardt deze voorwaarden en verleent Leverancier hierbij een onherroepelijke en onvoorwaardelijke volmacht om namens Klant de toepasselijkheid daarvan te accepteren, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. De betreffende voorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier of worden op verzoek aan Klant verstrekt.
- 2.9 Leverancier is steeds gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van Diensten van onderaannemers en toeleveranciers voor de verwerking, hosting en opslag, alsmede voor installatie-, programeer- of implementatiewerkzaamheden. De Klant stemt hiermee in. Leverancier blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 2.10 Aanvullende afspraken of wijzigingen in de Overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Leverancier of namens Leverancier gedaan, binden Leverancier slechts indien deze door de directie van Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.11 Van toepassing is de laatst gedeponeerde en op de website van Leverancier gepubliceerde versie van de algemene voorwaarden ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst, met

dien verstande dat wij bevoegd zijn wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, waarna de gewijzigde algemene voorwaarden na deponering en publicering op de website van toepassing zijn.

- 2.12 De toepasselijkheid van enige (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.13 Indien enige bepaling van deze AVW nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AVW onverminderd van kracht blijven. Leverancier en Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.

### **Artikel 3 Tarieven, Facturering en Betaling**

- 3.1 Voor zover niet gespecificeerd luiden tarieven en prijzen van Leverancier in euro en zijn exclusief meerwerk, enige heffing van overheidswege, invoerrechten, en/of verzendkosten. Kosten van montage, installatie, implementatie en inbedrijfstelling, begeleiding, onderricht en daarmee samenhangende reis- en verblijfkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen, tenzij dit schriftelijk expliciet is vermeld.
- 3.2 Leverancier hanteert onderstaande toeslagpercentages in het geval van werkzaamheden welke zich buiten de openstelling bevinden:
  - a. Maandag t/m vrijdag van 05.00 tot 08.00, 18.30 tot 24.00 en op zaterdag van 05.00 tot 24.00 uur: 150%
  - b. Maandag t/m vrijdag van 24.00 tot 05.00 uur en op zon- en feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur: 200%
- 3.3 Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Leverancier afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.4 Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.5 Ter zake de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Leverancier dwingend bewijs op.
- 3.6 Indien Leverancier ten behoeve van haar dienstverlening derden moet inschakelen voor ondersteuning, komen de kosten, welke hieraan gerelateerd zijn, voor rekening van de Klant. Leverancier zal voor inschakeling van de derde de Klant informeren, voor zover redelijkerwijs mogelijk vooraf, over welke derde wordt ingeschakeld en welke kosten daarmee gepaard gaan. Kosten voor werkzaamheden derden, eventueel verhoogd met de overeengekomen marge, worden doorberekend aan de Klant;
- 3.7 Indien door uitvoering van de Overeenkomst de verplichting ontstaat tot betaling van licentievergoedingen aan derden rust deze verplichting onverkort op Klant. Op Leverancier rust nimmer de verplichting tot het administreren van of uitvoeren van deze verplichtingen, behoudens voor zover dit expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. In dat geval is de administratie van Leverancier bindend bij de bepaling van de hoogte van de vergoedingen en is Leverancier te allen tijde gerechtigd tot redelijke controle op het gebruik van het gelicentieerde.
- 3.8 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste een maand de geldende prijzen en tarieven van de te leveren Diensten, onder de Overeenkomst aan te passen.

- 3.9 Het in Artikel 3.8 bepaalde laat onverlet het recht van Leverancier om haar prijzen jaarlijks te verhogen op basis van het door Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI) 2015=100 of de opvolger daarvan, plus 2 procentpunt; die verhoging vindt niet noodzakelijkerwijs plaats in januari en kan met terugwerkende kracht (tot 1 januari van dat betreffende jaar) in rekening worden gebracht vanaf het moment van publicatie van het desbetreffende indexcijfer. Een aanpassing zoals bedoeld in dit Artikel, geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen; met dien verstande dat de prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de Klant worden doorberekend conform het navolgende lid.
- 3.10 Indien er sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant aan de Leverancier en inkoopprijzen van producten (zoals bij voorbeeld ©Microsoft-producten en andere licenties en/of andere online diensten), materiaalprijzen, prijzen van hulpmateriaal en grondstoffen zoals elektriciteit, prijzen van onderdelen welke van derden worden betrokken, servicekosten, huur, lonen en salarissen, sociale lasten, overheidslasten, invoerrechten, heffingen, belastingen zoals o.m. omzetbelasting, vrachten en assurantiepremies een verhoging ondergaan, waaronder begrepen prijsverhogingen door koersverschillen in de valuta waarin producten of materialen worden gekocht dan wel de door Leverancier te gebruiken materialen worden gekocht of indien door wijziging van een of meer der genoemde factoren de door Leverancier verschuldigde opslagen veranderen, ook al geschiedt dit ten gevolge van reeds bij het aanvaarden der opdracht te voorziene omstandigheden, is Leverancier gerechtigd de met de Klant overeengekomen prijs dienovereenkomstig vermeerderd met haar marge daarop te verhogen vanaf de ingangsdatum van bedoelde wijziging.
- 3.11 Indien sprake is van een andere dan in het vorige twee leden bepaalde situatie of Partijen zijn in de Overeenkomst een specifieke andersoortige regeling (bijvoorbeeld andere index) omtrent aanpassing van de geldende prijzen en tarieven overeengekomen, is Leverancier gerechtigd op een termijn van twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing als bedoeld in dit lid, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden, mits de prijsverhoging hoger is dan 6% van de op dat moment geldende prijzen.
- 3.12 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Een dergelijke datum of data betreffen een vervaldatum of vervaldatum. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling wordt door Leverancier vooraf gefactureerd, op een door hem te bepalen wijze. Is op geen enkele manier een vervaldatum of betalingstermijn bepaald, dan geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- 3.13 De minimale afname per Dienst bedraagt ten minste 75% van het gemiddelde over de voorgaande periode van 12 maanden, doch tenminste 75% van afname zoals gespecificeerd in de tussen Partijen gesloten Overeenkomst. Aantallen worden op hele getallen naar boven afgerond. Van deze bepaling kan slechts worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Overeengekomen Diensten kennen een minimale afnametermijn van 12 maanden.
- 3.14 De Klant is niet bevoegd tot enige verrekening of opschorting.
- 3.15 Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan kunnen door Klant tussentijds niet worden opgezegd. Bedragen die vooraf zijn betaald of andere vormen van vooruitbetaalde dienstverlening, komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij sprake is van ontbinding die uitsluitend aan Leverancier te wijten is.
- 3.16 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is in verzuim. Vanaf het moment dat Klant de betalingstermijn heeft overschreden is zij over het openstaande bedrag een samengestelde rente van 2% per maand verschuldigd en is Leverancier gerechtigd de vordering ter incassering

- uit handen te geven, in welk geval Klant daarnaast tevens gehouden is tot vergoeding van buitengerechtigde kosten van 15% met een minimum van € 250,- en alle gerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
- 3.17 Opmerkingen met betrekking tot een factuur dienen schriftelijk binnen veertien dagen na de datum van die factuur bij Leverancier te worden ingediend, op straffe van verval van het recht de juistheid van de factuur te betwisten. Na deze termijn rust op Leverancier geen verplichting tot het in behandeling nemen van dergelijke opmerkingen. Na deze termijn wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.
- 3.18 Klant verleent Leverancier door het aangaan van de Overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Klant zal te allen tijde zorgdragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
- 3.19 Leverancier is bij niet-nakoming door de Klant van een of meer uit enige met Leverancier gesloten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, gerechtigd haar dienstverlening jegens de Klant geheel of ten dele op te schorten, zonder dat waarschuwing of aanmaning ter zake van de niet nagekomen verplichting is vereist.

#### **Artikel 4 Levering**

- 4.1 Levering van Zaken en/of Programmatuur geschiedt op de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen wijze. Indien geen wijze van levering is overeengekomen, bepaalt Leverancier de wijze van levering. Levering van Programmatuur kan tevens plaatsvinden door middel van beschikbaarstelling via een online omgeving of door het verstrekken van toegangscode's.
- 4.2 Leverancier is gerechtigd de levering in gedeelten uit te voeren. In dat geval is Leverancier gerechtigd ieder gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 4.3 De terbeschikkingstelling van Documentatie geschiedt in papieren, dan wel digitale vorm met een door Leverancier te bepalen inhoud. Leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de Documentatie wordt verstrekt.
- 4.4 Indien Leverancier dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant worden aangeleverd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de Specificaties van Leverancier, ook indien deze afkomstig zijn van derden.
- 4.5 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Diensten en/of geleverde Zaken omvat, zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Diensten en/of Zaken.
- 4.6 Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen 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. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (8.30 uur tot 17.30 uur) van Leverancier.
- 4.7 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 tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van

de Dienst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

- 4.8 Tenzij anders overeengekomen, wordt de Dienst van Leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Leverancier. Planningen zijn hierop gebaseerd.
- 4.9 De Klant is verplicht het geleverde terstond bij de feitelijke levering, doch in ieder geval binnen 3 (drie) werkdagen, op eventuele tekorten, gebreken of beschadigingen te controleren. Na deze termijn vervalt het recht op reclame. Een reclame dient schriftelijk per aangetekende post aan Leverancier te worden verzonden.
- 4.10 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Elke Dienst van Leverancier wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 4.11 In afwijking van het in dit Artikel 4 bepaalde, dient reclamering ten aanzien van een zaak of Dienst waarvoor een acceptatietest plaatsvindt of waarvoor een testfase is afgesproken, onmiddellijk te geschieden op de datum of tijdens de periode dat de acceptatietest plaatsvindt en dient terstond schriftelijk aan Leverancier te worden bevestigd.
- 4.12 Reclameringen worden alleen in behandeling genomen voor zover aard en grond van de klachten zo nauwkeurig mogelijk zijn opgegeven.
- 4.13 Resultaten van dienstverlening gelden, behoudens voor zover sprake is van een schriftelijk vastgelegde acceptatieprocedure, als onvoorwaardelijk aanvaard en goedgekeurd als niet binnen 10 (tien) werkdagen na oplevering op de voorgeschreven wijze is gereclameerd. Indien een melding binnen de bedoelde termijnen redelijkerwijs niet mogelijk is, dan gelden de termijnen vanaf het moment dat het tekort of gebrek geconstateerd is of geconstateerd had kunnen zijn.
- 4.14 Het indienen van een reclame ontslaat de Klant nimmer van haar (betalings)verplichtingen tegenover Leverancier.
- 4.15 Retournering van eventueel fysiek geleverde Zaken, dan wel enig deel daarvan, om welke reden dan ook, kan slechts plaatsvinden franco aan Leverancier, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming en conform verzendinstructies van Leverancier.
- 4.16 Opgegeven (op)leveringstermijnen, in welke vorm dan ook, zijn slechts streefdata en hebben nimmer de strekking fataal te zijn.
- 4.17 De overschrijding van een genoemde (op)leveringstermijn brengt Leverancier derhalve nimmer in verzuim en leidt niet tot een verplichting tot schadevergoeding of tot andere rechten als bedoeld in artikel 6:80 e.v. BW. In alle gevallen –derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste leveringstermijn of opleverdatum zijn overeengekomen– komt Leverancier slechts in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. 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.
- 4.18 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste opleverdatum of leveringstermijn 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. 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.
- 4.19 Ingeval van gefaseerde dienstverlening kan Leverancier de levering van de Diensten en/of Zaken behorende tot een volgende fase opschorten totdat de in de voorgaande fase(n) geleverde Diensten en/of Zaken door de Klant zijn geaccepteerd.

## **Artikel 5 Acceptatietest en acceptatie**

- 5.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.
- 5.2 Waar in deze AVW sprake is van een Fout, wordt daaronder verstaan hetgeen is bepaald in Artikel 1.1 (Definities). Van een Fout is uitsluitend sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze een normaal gebruik van de Programmatuur in de weg staat.
- 5.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, 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 voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren.
- 5.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische Specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk Maatwerk betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische Specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de bijstand die Leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van Klant.
- 5.5 De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens dit Artikel 5 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 5.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal Klant Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, zonder dat sprake is van een resultaatsverplichting. Leverancier is daarbij gerechtigd tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 5.7 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet 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 ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine Fouten te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 5.8 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.

- 5.9 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit Artikel 5 heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

#### **Artikel 6 Verplichtingen Klant**

- 6.1 De Klant dient Leverancier alle redelijkerwijze gewenste informatie, faciliteiten en medewerking te verschaffen. Indien aan deze verplichting niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, zal de vertraging die dit veroorzaakt voor rekening komen van de Klant, zonder dat dit leidt tot enige wijziging in de betalingsverplichting(en) van de Klant, één en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht. Data, tekst, beeld, geluid en ander materiaal dient te worden aangeleverd in de door Leverancier aangegeven vorm en binnen de door de Leverancier vastgestelde termijnen.
- 6.2 Klant is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen Diensten. Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 6.3 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. 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 diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers voldoende duidelijk kenbaar maken.
- 6.4 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer 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 Leverancier.
- 6.5 De Klant draagt zorg voor goede bereikbaarheid op het bij aangaan van de Overeenkomst opgegeven fysieke adres, e-mailadres, en telefoonnummer(s). Leverancier is gerechtigd om communicatie slechts per e-mail te laten verlopen.
- 6.6 De Klant wijst, naast de wettelijke bevoegde personen, tenminste één contactpersoon aan welke voldoet aan de vereiste kwalificaties qua ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door de Klant gewenste doelstellingen van de opdracht en welke door de Klant beslissingsbevoegd is verklaard ten behoeve van het aanvragen en accorderen van offertes, opdrachten, wijzigingsverzoeken, configuratie- en inrichtingskeuzes, en/of (deel-) opleveringen. De Klant draagt zorg voor bereikbaarheid van de hierboven genoemde, of een hiervoor aangewezen plaatsvervangend, persoon ten tijde van werkzaamheden door Leverancier op locatie van de Klant of in gevallen waarbij op afstand werkzaamheden ten behoeve van de Klant worden verricht.
- 6.7 De Klant, waaronder tevens de contactpersoon zoals bedoeld in Artikel 6.6 wordt verstaan, dient ten behoeve van de implementatie- en overige project gerelateerde fasen een interne projectteam te vormen en deze personen, inclusief contactgegevens, kenbaar te maken aan Leverancier. De personen waarmee Leverancier in deze fase(n) communiceert, worden elk

geacht bevoegd te zijn om beslissingen te mogen nemen ten aanzien van de invulling van het (implementatie-) project.

- 6.8 De Klant stelt Leverancier in staat om overeengekomen (project-)werkzaamheden, binnen één maand na schriftelijk verzoek vanuit Leverancier daartoe, uit te kunnen gaan voeren. (Project-)werkzaamheden mogen uitgesteld, verplaatst en/of gepauzeerd worden door de Klant, met een maximale termijn van één maand. Leverancier behoudt zich het recht voor om de volledige overeengekomen vergoedingen in rekening te brengen in gevallen waarbij hier niet door de Klant aan voldaan wordt. Indien Leverancier de volledige (project-)kosten op deze wijze in rekening brengt, is het de Klant toegestaan om, tot een periode van 6 maanden na het uitstellen, verplaatsen en/of het pauzeren van de overeengekomen (project-)werkzaamheden, alsnog aanspraak te maken op uitvoering hiervan.
- 6.9 De Klant stelt zijn eindgebruikers in de gelegenheid, en machtigt hen, om namens de Klant ondersteuningsverzoeken, incidenten, wijzigingen en problemen aan te melden bij Leverancier.
- 6.10 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. 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. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 6.11 De Klant is verplicht zich gedurende -en in de periode voorafgaand aan- de uitvoering van de Overeenkomst te houden aan de volgende voorschriften:
  - a. de Klant zal geen handelingen verrichten waardoor storingen in de Dienst, (computer) netwerken of (telecommunicatie-) infrastructures (van andere gebruikers) worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) worden veroorzaakt. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van aangesloten (rand)apparatuur van de Klant, is de Klant verplicht de door Leverancier te geven redelijke instructies op te volgen;
  - b. de Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
  - c. de Klant zal geen Toegangscode(s) misbruiken of de beveiliging van de Dienst doorbreken en/of trachten te doorbreken;
  - d. de Klant zal niet ongevraagd grote hoeveelheden (SPAM) berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud verzenden. De definitie van SPAM wordt bepaald door de internationale gemeenschap;
  - e. de Klant zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
  - f. de Klant zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);
  - g. Het is de Klant niet toegestaan om informatie en gegevens die van Leverancier wordt ontvangen in het kader van de Dienst openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor gebruik in zijn interne bedrijfsvoering;
  - h. de Klant zal licentievooraarden van softwarepakketten en/of upgrades van softwarepakketten van derden opvolgen. De verantwoordelijkheid hiervoor berust volledig en enkel bij de Klant;
  - i. de Klant zal voldoen aan de volgende door Leverancier voor (rand)apparatuur gestelde voorwaarden.

- j. de Klant zal zorgdragen voor adequate beveiliging, conform toepasselijke wet- en regelgeving en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden, van haar ICT omgeving, waaronder, maar niet beperkt tot; (server-) infrastructuren, (tele-) communicatiesystemen, besturingssystemen, Programmatuur, applicaties, en configuraties.
- 6.12 Tenzij anders overeengekomen, dient door Klant voor alle in beheer genomen componenten of Programmatuur een hardware en/of software maintenance contract te zijn afgesloten ofwel vallen binnen de garantieperiode van de leverancier daarvan. Indien Klant in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel, verbeurt Klant aan Leverancier, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, een onmiddellijk opeisbare boete ter hoogte van 75% van het gemiddelde bedrag dat Klant in de voorafgaande 12 (twaalf) maanden aan Leverancier heeft betaald, dan wel, indien de Overeenkomst korter dan 12 (twaalf) maanden heeft geduurd, 75% van het bedrag dat Klant aan Leverancier verschuldigd zou zijn geweest over een periode van 12 (twaalf) maanden. De boete bedraagt minimaal EUR 3.000,- per gebeurtenis. Het verbeuren van de boete laat het recht van Leverancier op nakoming, ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding onverlet.

### **Artikel 7 Beveiliging van Communicatie en (wifi-) netwerk- en toegangsbeveiliging**

- 7.1 Klant is zelf verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van zijn netwerk- en communicatiemiddelen, waaronder mede begrepen bekabelde en draadloze netwerken, wifi-netwerken en overige netwerkverbindingen die door of ten behoeve van Klant worden gebruikt.
- 7.2 Klant treft redelijke en passende technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang verkrijgen tot zijn netwerk, systemen en gegevens, waaronder mede begrepen het gebruik van sterke wachtwoorden, multi-factor authenticatie (MFA), versleuteling en actuele beveiligingssoftware.
- 7.3 Klant draagt er zorg voor dat gebruikers binnen zijn organisatie beveiligingsmaatregelen naleven, waaronder het periodiek wijzigen van wachtwoorden en het hanteren van gangbare beveiligingsstandaarden.
- 7.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, verlies van gegevens of datalekken die het gevolg zijn van onderschepping, manipulatie of onbevoegde toegang tot netwerken, systemen of communicatiemiddelen die onder het beheer of de verantwoordelijkheid van Klant vallen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.
- 7.5 Indien Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van dit artikel, vrijwaart Klant Leverancier voor alle aanspraken van derden en voor alle schade, kosten en boetes die daaruit voortvloeien.
- 7.6 Onverminderd het bepaalde in Artikel 19 e.v., geldt dat voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), is Klant verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking en voor het voldoen aan de op hem rustende verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke. Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Klant en overeenkomstig de tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomst, indien en voor zover van toepassing. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, boetes of sancties die voortvloeien uit het niet naleven door Klant van de AVG of andere toepasselijke privacywetgeving.

### **Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- 8.1 Alle aan Klant geleverde Zaken blijven eigendom van Leverancier zolang Klant niet volledig heeft voldaan aan alle vorderingen van Leverancier ter zake van krachtens de Overeenkomst geleverde of nog te leveren Zaken, alsmede ter zake van met die Zaken verband houdende Diensten, waaronder begrepen installatie, implementatie, montage en ingebruikneming.
- 8.2 Zolang de Klant de in lid 1 bedoelde vorderingen niet (volledig) heeft voldaan, is zij niet bevoegd op de door Leverancier geleverde zaak enige vorm van zekerheid te geven of te vestigen. De

- Klant verbindt zich waar relevant derden mede te delen dat zij niet tot het vestigen van een in deze bepaling bedoeld recht bevoegd is.
- 8.3 Wanneer Klant enige betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt, alsook ingeval van (aanvraag van) surseance, faillissement, onder curatelestelling, overlijden, ontbinding, staking van de onderneming of liquidatie van zaken van de Klant, is Leverancier gerechtigd de zaak terug te nemen. De Klant machtigt Leverancier hiertoe onherroepelijk elke plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.
- 8.4 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 en met inachtneming van het eigendomsvoorbehoud van Leverancier. Klant vestigt bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de opbrengst van deze verkoop. Indien Klant (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vestigt Klant bij deze bij voorbaat ten gunste van Leverancier een stil pandrecht op de nieuwe zaak en/of zaken.
- 8.5 Leverancier verschafft de eigendom van geleverde zaken aan de Klant op het moment dat de Klant al zijn (betalings)verplichtingen uit de in dit Artikel 8 bedoelde Overeenkomsten heeft voldaan, onder voorbehoud van de vestiging van (bezitloos) pandrecht op de zaken ten behoeve van Leverancier ter zake van andere aanspraken die Leverancier op de Klant heeft. De Klant zal op eerste verzoek van Leverancier zijn medewerking verlenen aan de (rechts)handelingen die in dat kader vereist zijn.
- 8.6 Rechten van intellectuele eigendom en gebruiksrechten, niet zijnde eigendom waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 8.7 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen en gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen)-resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 9 Garantie/service**

- 9.1 Leverancier verstrekt geen garanties, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen of zoals in dit artikel bepaald. Met inachtneming van het elders in deze AVW bepaalde, zal Leverancier zich gedurende een periode van 90 (negentig) dagen na levering inspannen om gebreken aan door Leverancier geleverde Zaken en/of tekortkomingen in de door Leverancier verrichte Diensten te herstellen, voor zover deze Zaken en/of Diensten niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen Specificaties en dit aan Leverancier kan worden toegerekend.
- 9.2 De in dit artikel genoemde garantie strekt niet tot het verzekeren van foutloze of ononderbroken werking van Programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat aan Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en beoogde gebruik door Klant. Leverancier garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken kunnen of zullen worden verbeterd.
- 9.3 Garantie op door Leverancier van derden betrokken Zaken, Programmatuur en/of Diensten, waaronder mede begrepen Derdenprogrammatuur, strekt nimmer verder dan de garantie die Leverancier van de betreffende derde heeft ontvangen.
- 9.4 Leverancier biedt uitdrukkelijk geen garantie voor verbindingen tussen de eigen apparatuur en/of Programmatuur van Klant en de door Leverancier geleverde aansluitingen, noch voor de werking van het geleverde indien daaraan apparatuur en/of Programmatuur van Klant of derden is gekoppeld of is geweest.

- 9.5 Leverancier garandeert niet dat de geleverde Zaken en/of Diensten niet gehackt kunnen worden, niet met malware of virussen besmet kunnen raken, of niet geraakt kunnen worden door andere van buiten komende oorzaken.
- 9.6 Aanspraken onder garantie dienen schriftelijk aan Leverancier te worden gemeld, onder opgave van de aard en omvang van de klacht. Leverancier is gerechtigd te verlangen dat Klant alle relevante informatie en medewerking verstrekt die redelijkerwijs noodzakelijk is om de klacht te beoordelen en, indien van toepassing, herstelwerkzaamheden uit te voeren.
- 9.7 Alle garantieaanspraken vervallen indien:
- Klant zelf wijzigingen in en/of reparaties aan het geleverde verricht of door derden laat verrichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier; en/of
  - het geleverde niet conform de toepasselijke (fabrieks-)voorschriften, gebruiksaanwijzingen of Documentatie wordt gebruikt of behandeld; en/of
  - aanwijzingen of instructies van Leverancier niet of niet correct worden opgevolgd; en/of
  - in of ten aanzien van het geleverde een softwareaanpassing heeft plaatsgevonden die niet door Leverancier of zonder diens toestemming is geschied; en/of
  - het geleverde door Klant wordt gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het bestemd is; en/of
  - het geleverde wordt gebruikt op een wijze of voor een doel dat voor Leverancier redelijkerwijs niet voorzienbaar was; en/of
  - het geleverde wordt besmet met een virus of door een andere van buiten komende oorzaak wordt beïnvloed.
- 9.8 Indien blijkt dat een door Klant gemelde storing, Fout of gebrek niet onder de garantie valt, is Leverancier gerechtigd de daarmee gemoeide kosten en werkzaamheden tegen de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen.
- 9.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud van de geleverde zaken en/of Diensten en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 9.10 Voor verbruiksartikelen geldt geen garantie.
- 9.11 Niet-nakoming door Klant van één of meer verplichtingen uit enige met Leverancier gesloten Overeenkomst geeft Leverancier het recht zijn garantieverplichtingen op te schorten, zonder dat voorafgaande waarschuwing of ingebrekestelling is vereist.
- 9.12 Voldoening door Leverancier aan een garantieverplichting geldt als volledige afdoening van de garantieaanspraak. Leverancier is gerechtigd dienstverlening, waaronder mede begrepen herinstallatie van Programmatuur en/of configuratie- of herstelwerkzaamheden, die noodzakelijk wordt door of samenhangt met vervanging of reparatie van hardware onder garantie, afzonderlijk aan Klant in rekening te brengen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 10 Service Level Agreement/Xperience Level Agreement**

- 10.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement en/of Xperience Level Agreement) worden uitsluitend schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Klant informeert Leverancier tijdig over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en/of de beschikbaarheid daarvan. Indien Partijen afspraken maken over een beschikbaarheidspercentage, wordt de beschikbaarheid gemeten over de dienstverlening als geheel gedurende de looptijd van de Overeenkomst, met uitzondering van vooraf aangekondigde buitengebruikstellingen wegens onderhoud en met uitzondering van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen. Behoudens tegenbewijs geldt de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als uitgangspunt.

- 10.2 Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, is Leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die Programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 10.3 Leverancier is niet gehouden tot het behalen van overeengekomen oplostijden, voor zover het niet behalen daarvan (mede) het gevolg is van het ontbreken van een door Klant afgesloten hardware- en/of software maintenance contract bij de betreffende leverancier(s) van de desbetreffende componenten en/of Programmatuur.
- 10.4 Klant maakt in het kader van de Overeenkomst uitdrukkelijke keuzes met betrekking tot de afname van Diensten, waaronder mede begrepen afspraken omtrent serviceniveaus, back-upfaciliteiten, hosting en beveiligingsmaatregelen. Deze keuzes zijn bepalend voor hetgeen Klant redelijkerwijs van Leverancier mag verwachten.
- 10.5 Leverancier is niet gehouden tot het leveren van een hoger serviceniveau, hogere beschikbaarheid of snellere oplostijden dan schriftelijk overeengekomen, en Klant kan daaraan geen rechten ontleen.
- 10.6 Indien Klant onvoldoende kennis of kunde heeft om een afgewogen keuze te maken met betrekking tot de benodigdheden of af te nemen Diensten, zal Klant dit tijdig en op eigen initiatief bij Leverancier aangeven, zodat Leverancier Klant hierover kan adviseren.

#### **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

- 11.1 De bepalingen in dit Artikel gelden indien en voor zover er geen verdergaande beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden, dan wel in toepasselijke wet- en regelgeving.
- 11.2 Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst in verband waarmee of waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan overeengekomen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van zes (6) maanden of langer, dan wordt de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs gesteld op het totaal van de overeengekomen vergoedingen (excl. btw en inclusief korting) voor de zes (6) maanden direct voorafgaand aan het moment waarop het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Indien zich meerdere schadegevallen voordoen bij de uitvoering van één project of ten gevolge van één schade veroorzakend feit wordt dit aangemerkt als een samenhangende reeks schadegevallen; een reeks samenhangende schadegevallen geldt als één gebeurtenis. De totale cumulatieve aansprakelijkheid onder alle Overeenkomsten tezamen en gedurende de gehele looptijd daaronder, zal nooit meer dan € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) bedragen.
- 11.3 Leverancier heeft zich ter zake van aansprakelijkheid verzekerd. De totale aansprakelijkheid van Leverancier is, ongeacht het bepaalde in Artikel 11.2, in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Leverancier daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het door Leverancier op grond van die verzekering te dragen eigen risico. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot het bedrag als bedoeld in Artikel 11.2.
- 11.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. redelijke extra kosten boven de kosten overeengekomen in de Overeenkomst die Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
  - b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen

- doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- 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 Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.5 De aansprakelijkheid van Leverancier voor 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, alsook schade die in eerste instantie door derden werd geleden, is uitgesloten. Verder is Leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met, of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van hosting, server- of internettoegang, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, loginprocedure, accounts en/of e-mailadressen.
- 11.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen nadat Klant bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen worden met de schade, schriftelijk bij Leverancier meldt en Leverancier de gelegenheid geeft de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien Klant niet binnen 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de schade een procedure aanhangig maakt bij de bevoegde rechter.
- 11.7 Naast de uitsluitingen en beperkingen in de aansprakelijkheid van Leverancier genoemd in dit Artikel 11, zijn eveneens de beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Leverancier van toepassing als omschreven in de toepasselijke specifieke bepaling(en) van deze AVW.
- 11.8 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen indien en voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier en/of haar ondergeschikten.
- 11.9 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 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.
- 11.10 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, die het gevolg is van het feit dat Klant dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.
- 11.11 Het bepaalde in dit Artikel 11 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze AVW gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 11.12 Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig maken en controleren van volledige en bruikbare back-ups van gegevens, configuraties en andere (digitale) bestanden. Indien sprake is van verlies of beschadiging van gegevens, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot het, naar beste vermogen, herstellen van de gegevens uit de meest recente beschikbare back-up, voor zover een dergelijke back-up beschikbaar is. Leverancier is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens indien Klant geen (deugdelijke) back-up heeft gemaakt of indien herstel uit back-up redelijkerwijs niet mogelijk blijkt. De kosten van herstelwerkzaamheden kunnen door Leverancier tegen de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 11.13 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor de Diensten die zij zelf rechtstreeks aan Klant levert op grond van de Overeenkomst. Groepsmaatschappijen en/of andere aan Leverancier gelieerde

rechtspersonen zijn geen partij bij de Overeenkomst en zijn niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen, claims of verplichtingen die voortvloeien uit de uitvoering van de Overeenkomst. Evenmin is Leverancier aansprakelijk voor schade of aanspraken die voortvloeien uit diensten of werkzaamheden verricht door andere aan haar gelieerde (MSP-)bedrijven.

- 11.14 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, verlies of aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van gedeelde infrastructuur, waaronder mede begrepen gegevensverlies, downtime, prestatievermindering en beveiligingsincidenten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.
- 11.15 Voldoening aan de geldende aansprakelijkheidsverplichtingen en/of uitkering door de verzekeraar van Leverancier of betaling door Leverancier van de vastgestelde schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is, geldt als enige en algehele schadevergoeding. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de Diensten, Zaken en/of Programmatuur door Klant, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.

## **Artikel 12 Cybersecurity**

- 12.1 Klant is primair verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn systemen, infrastructuur, accounts en gegevens. Ook indien beveiligingsmaatregelen door Leverancier worden geleverd als onderdeel van de Overeenkomst, blijft Klant verantwoordelijk voor het naleven van overeengekomen beveiligingsmaatregelen en voor het treffen van aanvullende maatregelen waar nodig.
- 12.2 Leverancier is uitsluitend gehouden tot het treffen van beveiligingsmaatregelen indien en voor zover dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is overeengekomen. Leverancier is gerechtigd overeengekomen beveiligingsmaatregelen aan te passen indien dit noodzakelijk is op grond van gewijzigde wet- en regelgeving, algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden of een gewijzigd dreigingsbeeld. Leverancier zal Klant hierover tijdig informeren.
- 12.3 Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Beveiliging wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting en overeenkomstig de stand van de techniek op het moment van uitvoering.
- 12.4 Indien Klant door Leverancier gegeven beveiligingsadviezen, richtlijnen of redelijke instructies niet opvolgt, is Leverancier niet aansprakelijk voor schade of incidenten die daarmee verband houden.
- 12.5 Klant draagt zorg voor adequate beveiliging binnen zijn organisatie, waaronder mede begrepen een actueel beveiligingsbeleid, passend wachtwoord- en toegangsbeheer, en het bevorderen van security awareness bij gebruikers, waaronder het herkennen van phishing en andere vormen van social engineering.
- 12.6 Door of namens Leverancier verstrekte toegangs-, identificatie- of beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk. Klant is verantwoordelijk voor autorisatiebeheer, waaronder het verstrekken, wijzigen en intrekken van toegangsrechten. Leverancier is gerechtigd beveiligingsmiddelen te wijzigen indien dit noodzakelijk is.
- 12.7 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van menselijk handelen, nalatigheid of ondeskundig gebruik aan de zijde van Klant of diens gebruikers, waaronder mede begrepen phishing, misbruik van accounts of het niet naleven van beveiligingsprocedures, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.
- 12.8 Indien beveiligingsdiensten of -testen betrekking hebben op systemen, Programmatuur of infrastructuur die niet door Leverancier op grond van de Overeenkomst zijn geleverd of beheerd, staat Klant ervoor in dat alle benodigde rechten, licenties en toestemmingen zijn verkregen. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden die hieruit voortvloeien.

### **Artikel 13 Intellectuele eigendomsrechten en beperking gebruiksrecht (met betrekking tot Programmatuur)**

- 13.1 De Overeenkomst verplicht Leverancier niet tot levering of overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Voor zover sprake is van resultaten of leveringen die onderwerp zijn van recht(en) van intellectuele eigendom verkrijgt Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht, dat niet verder strekt dan het uitdrukkelijk overeengekomen gebruik en, bij gebreke daarvan, uitsluitend voor interne bedrijfsvoering van Klant. Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier geleverde 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, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt. Voor zover de (resultaten van) geleverde Dienst(en) of zaken oorspronkelijk door een derde geleverd worden is Klant verplicht zich aan de door die derde opgelegde en op enigerlei wijze bekendgemaakte licentievoorwaarden te onderwerpen en deze volledig te respecteren. De betreffende licentievoorwaarden liggen ter inzage bij Leverancier.
- 13.2 Leverancier kan verlangen dat Klant de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes, wachtwoorden, identiteitscodes etc., benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
- 13.3 Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 13.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de zogeheten broncode van de Programmatuur en van andere dan de overeengekomen Programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Leverancier tevens andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische Documentatie worden nimmer aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Enkel ingeval van ontwikkeling van Programmatuur en/of website specifiek voor Klant, kan schriftelijk overeengekomen worden dat 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 deze Programmatuur aan te brengen. Indien Leverancier in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische Documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
- 13.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant de Programmatuur uitsluitend gebruiken binnen en ten behoeve van zijn eigen organisatie en uitsluitend voor het beoogde gebruik zoals overeengekomen. Het is Klant niet toegestaan de Programmatuur te gebruiken voor of ten behoeve van derden, waaronder mede begrepen gebruik in het kader van timesharing, application service provision (ASP), software as a service (SaaS), outsourcing, hosting voor derden of vergelijkbare vormen van dienstverlening.
- 13.6 Het is Klant niet toegestaan de Programmatuur, geheel of gedeeltelijk, aan derden ter beschikking te stellen, daaronder begrepen het verlenen van (remote) toegang aan derden of het onderbrengen van de Programmatuur bij een derde partij voor hosting of beheer, tenzij dit

- uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Dit verbod geldt ongeacht of de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
- 13.7 Klant is niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste modificaties. Eventuele modificaties komen volledig voor risico van Klant.
  - 13.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Leverancier verlenen.
  - 13.9 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 of andere 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, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij 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.
  - 13.10 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Leverancier de rechthebbende is, totdat de Klant het tegendeel bewijst.
  - 13.11 Indien onverhoopt mocht blijken dat een door Leverancier aan de Klant verkochte zaak of geleverde Dienst inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van industriële of intellectuele eigendom en de Klant te dier zake wordt aangesproken, is de Klant verplicht Leverancier daarvan terstond schriftelijk op de hoogte te brengen. Leverancier zal alsdan naar eigen keuze ófwel alsnog het recht om de zaak of die Dienst te gebruiken verschaffen, ófwel de zaak of de Dienst zodanig wijzigen dat die geen inbreuk meer maakt, ófwel een vervangende zaak of Dienst leveren die geen inbreuk maakt, ófwel de Klant, nadat de zaak of de Dienst van hem is terugontvangen, de koopprijs restitueren onder aftrek van een redelijke vergoeding voor de periode dat de zaak of de Dienst ter beschikking heeft gehad. Ter zake van inbreuk op een recht van industriële of intellectuele eigendom buiten Nederland zal de Klant tegen Leverancier geen enkele aanspraak kunnen doen gelden en geen enkele vordering hebben.
  - 13.12 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
  - 13.13 Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Klant bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

#### **Artikel 14 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging, geheimhouding**

- 14.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door Klant worden ingevoerd in de geleverde zaken en/of Diensten en eventueel door Leverancier gebruikte Programmatuur.

- 14.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de geleverde zaken en/of Diensten worden verwerkt door Klant ligt bij Klant. Klant vrijwaart Leverancier tegen enige rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet voldoen aan enige wet of regelgeving (waaronder uitdrukkelijk begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).
- 14.3 Voor zover Leverancier in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant, kwalificeert Klant als verwerkingsverantwoordelijke en Leverancier als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen zullen in dat geval een verwerkersovereenkomst sluiten als bedoeld in artikel 28 AVG, dan wel geldt de door Leverancier gehanteerde standaard verwerkersovereenkomst, welke op verzoek aan Klant ter beschikking wordt gesteld.
- 14.4 Klant heeft op grond van de geldende wet- en regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen jegens Betrokkene(n), waaronder begrepen verplichtingen tot informatieverstrekking, inzage, rectificatie en verwijdering van persoonsgegevens. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. Leverancier zal, voor zover technisch en redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan de nakoming van deze verplichtingen door Klant. De kosten verbonden aan deze medewerking maken geen onderdeel uit van de overeengekomen vergoedingen en komen voor rekening van Klant tegen de alsdan geldende tarieven van Leverancier.
- 14.5 Indien Leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Klant Leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 14.6 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de Specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, met dien verstande dat Leverancier en Klant rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoelinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen zullen treffen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant onderkent dat het gebruik van internet ondanks deze beveiliging risico's met zich meebrengt en accepteert deze risico's welke voor rekening van Klant komen. Leverancier is nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.
- 14.7 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Vertrouwelijke Informatie omvat in ieder geval alle informatie waarvan Partijen redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, waaronder mede begrepen bedrijfsinformatie, technische informatie, (persoons)gegevens, Documentatie, Programmatuur, configuraties, prijzen, offertes en contractuele afspraken. De ontvangende Partij zal Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst en zal deze niet aan derden verstrekken, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.8 De ontvangende Partij zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om Vertrouwelijke Informatie te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang of openbaarmaking. De geheimhoudingsverplichting geldt zowel voor mondelinge als schriftelijke informatie, waaronder begrepen digitale gegevens en databestanden.
- 14.9 De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien en voor zover openbaarmaking van Vertrouwelijke Informatie verplicht is op grond van wet- of regelgeving of een bindend bevel van een bevoegde rechter of overheidsinstantie. In dat geval zal de betreffende Partij, voor zover wettelijk toegestaan, de andere Partij voorafgaand aan de verstrekking informeren.
- 14.10 Leverancier is gerechtigd Vertrouwelijke Informatie te delen binnen de eigen organisatie en met door haar ingeschakelde derden, voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige uitvoering

van de Overeenkomst, mits aan deze personen of derden een geheimhoudingsverplichting wordt opgelegd die ten minste gelijkwaardig is aan de verplichtingen uit dit Artikel 14. De geheimhoudingsverplichtingen uit dit Artikel blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

#### **Artikel 15 Non-wervingsbeding**

- 15.1 Het is Klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot één (1) jaar na beëindiging daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, direct of indirect medewerkers van Leverancier in dienst te nemen, in te schakelen of anderszins werkzaamheden voor zich te laten verrichten.
- 15.2 Onder medewerkers van Leverancier worden in dit verband verstaan: werknemers, zelfstandigen zonder personeel, ingehuurde derden en andere personen die in opdracht of onder verantwoordelijkheid van Leverancier werkzaamheden verrichten en die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst bij Klant betrokken zijn geweest. De Klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad en slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, medewerkers van Leverancier, in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect, voor zich laten werken.
- 15.3 Bij overtreding van het in dit Artikel 15 bepaalde is Klant aan Leverancier, zonder dat ingebrekestelling is vereist, een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding, vermeerderd met € 1.000,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier op volledige schadevergoeding indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is.

#### **Artikel 16 Uitvoering, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst**

- 16.1 Leverancier is te allen tijde bevoegd om derden in te schakelen of Diensten te laten verrichten ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, met name indien een goede uitvoering van de Overeenkomst met de Klant dit vereist.
- 16.2 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, nader te preciseren of aan te vullen, zullen partijen hiertoe tijdig en in onderling overleg overgaan. Gewijzigde of aangevulde werkzaamheden zullen, voor zover deze werkzaamheden buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen prestatie vallen, door de Klant aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven en prijzen van Leverancier. Bij gebreke van eenduidige vastlegging geldt de administratie van Leverancier als dwingend bewijs voor de inhoudelijke strekking van wijzigingen, aanvullingen of preciseringen.
- 16.3 Leverancier is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van de Klant meerwerk uit te (doen) voeren en door te berekenen, indien de kosten van het meerwerk niet meer bedragen dan tien procent (10%) van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Leverancier is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen. Leverancier kan verlangen dat voor de meerwerkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 16.4 Klant aanvaardt dat door wijziging van de werkzaamheden of meerwerkzaamheden als bedoeld in dit Artikel 16 het overeengekomen tijdstip van voltooiing van dienstverlening kan worden beïnvloed.
- 16.5 Leverancier zal de Overeenkomst met de Klant met onmiddellijke ingang kunnen opzeggen, zonder dat daardoor enig recht op korting, ongedaanmaking of (schade)vergoeding ontstaat indien:
  - i) de Klant in staat van faillissement verklaard wordt, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, of de Klant (voorlopige of definitieve) surseance van betaling verleend wordt, of beslag op het gehele vermogen van de Klant of een gedeelte daarvan wordt gelegd;

- ii) de Klant, indien deze een natuurlijke persoon is, overlijdt of onder curatele wordt gesteld dan wel goederen van de Klant onder bewind worden gesteld;
  - iii) als de Klant een rechtspersoon is, de liquidatie van de Klant wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van de Klant wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van de Klant wordt of is genomen.
  - iv) de zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt.
- Dit recht komt de Klant niet toe, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen hem dat toekennen. Leverancier zal wegens een beëindiging ingevolge deze bepaling nimmer tot enige (vorm van) schadevergoeding, dan wel restitutie van reeds ontvangen gelden gehouden zijn.
- 16.6 Overeenkomsten tot dienstverlening of periodieke leveringen worden aangegaan voor de duur die in de opdrachtbevestiging is vermeld en bij gebreke daarvan voor de duur van 12 (twaalf) maanden. Na ommekomst van die looptijd worden dergelijke Overeenkomsten telkens stilzwijgend voor de duur van 12 (twaalf) maanden verlengd. Opzegging is slechts mogelijk na de initiële looptijd en dient schriftelijk te geschieden, waarbij de opzegging enkel mogelijk is tegen het einde van de lopende periode, met in achtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 (drie) volledige kalendermaanden.
- 16.7 Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

#### **Artikel 17 Overmacht**

- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede 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, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
  - vii) oorlog of terrorisme,
  - viii) (cyber-)crime, (cyber-)vandalisme
  - ix) werkbezetting,
  - x) staking,
  - xi) algemene vervoersproblemen,
  - xii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van Leverancier,
  - xiii) de onbeschikbaarheid van door Leverancier ingehuurde derden;
  - xiv) (natuur)rampen en
  - xv) Pandemieën.
- 17.2 Indien een overmachtssituatie langer dan 90 (negentig) dagen voortduurt, heeft ieder der Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval zal hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd naar rato worden afgerekend, onverminderd reeds opeisbare bedragen, zonder dat Partijen voor het overige jegens elkaar tot schadevergoeding gehouden zijn.

#### **Artikel 18 Toepasselijk recht/geschillen/eenzijdig wijzigingsbeding**

- 18.1 Op de totstandkoming, de inhoud en geschillen aangaande de Overeenkomst, eventuele nadere Overeenkomsten en de relatie tussen Leverancier en Klant, is Nederlands Recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
- 18.2 Tot beslechting van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een Overeenkomst waarop deze AVW van toepassing zijn is de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem bij uitsluiting

bevoegd, onverminderd het recht van Leverancier beslag te leggen en andere voorlopige maatregelen te nemen of te doen nemen op die plaats(en) en voor die rechterlijke instanties waar dit Leverancier wenselijk voorkomt. Indien Klant een natuurlijk persoon is, niet handelend in uitvoering van beroep of bedrijf, zal de wettelijk bevoegde rechter bevoegd zijn om van het geschil kennis te nemen. Partijen zullen eerst trachten een geschil in onderling overleg op te lossen.

- 18.3 Leverancier heeft het recht deze Algemene Voorwaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien Klant een natuurlijk persoon is, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is Klant bevoegd binnen een maand na terhandstelling van de gewijzigde Algemene Voorwaarden de Overeenkomst te ontbinden als Leverancier de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigt en tegelijkertijd daarmee wezenlijk afwijkt van de toegezegde prestatie.

## **SPECIFIEKE BEPALINGEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 2.1**

### **SPECIFIEKE BEPALINGEN OMTRENT VERWERKING PERSOONSgegevens**

Indien Leverancier en Klant geen separate verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG zijn overeengekomen, gelden de navolgende bepalingen.

#### **Artikel 19 Algemeen**

- 19.1 Verwerkingsverantwoordelijke, hierna te noemen: "Klant", beschikt over persoonsgegevens van diverse Betrokkenen.
- 19.2 Verwerker, hierna te noemen: "Leverancier", heeft in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden toegang tot persoonsgegevens, in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), van Klant, nader te noemen: "Persoonsgegevens", al dan niet met de opdracht om deze Persoonsgegevens te verwerken.
- 19.3 Uitsluitend Klant stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vast en Leverancier heeft hierop geen invloed.
- 19.4 Deze bepalingen duren voort zolang Leverancier als verwerker van Persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens, minimaal voor de duur van de Overeenkomst(en) tussen Leverancier en Klant en geldt voor alle verwerkingen door Leverancier in die periode.
- 19.5 Leverancier verwerkt uitsluitend Persoonsgegevens op basis van schriftelijke instructies van de Klant. Indien een dergelijke instructie naar de mening van Leverancier een inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming, dan stelt Leverancier Klant daarvan onmiddellijk in kennis.
- 19.6 Leverancier zal bij de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de tussen partijen overeengekomen werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier zal alle redelijke instructies van Klant opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 19.7 Leverancier verbindt zich om in het kader van de werkzaamheden de door de Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken. Klant garandeert Leverancier dat de doelen van de Verwerking passen binnen het wettelijk kader van de AVG.
- 19.8 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthoudende autoriteit aan Klant opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook te verhalen op Leverancier.

#### **Artikel 20 Verplichtingen Leverancier**

- 20.1 Leverancier zal te allen tijde op eerste schriftelijk verzoek van Klant ter beschikking gestelde Persoonsgegevens ter hand stellen. Leverancier zal hiervoor kosten in rekening brengen tegen het aldan geldend uurtarief.

- 20.2 Leverancier verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking, op eerste verzoek, tegen het alsdan geldend uurtarief, aan Klant alle noodzakelijke bijstand bij het doen nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG alsmede bij het vervullen van de plicht van Klant om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van Betrokkene(n) te beantwoorden.
- 20.3 Leverancier draagt geen verantwoordelijkheid ten einde te voldoen aan de wettelijke termijnen ter zake de verplichtingen op grond van de AVG aangaande de rechten van Betrokkene(n), zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

### **Artikel 21 Beveiliging**

- 21.1 Leverancier zal, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen - als bedoeld in artikel 32 AVG - treffen om met betrekking tot de te verrichten Verwerking, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van Persoonsgegevens) te waarborgen. Leverancier hanteert thans daarbij een informatiebeveiligingsbeleid dat is gebaseerd op de uitgangspunten van ISO 27001.
- 21.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de Dienst van Leverancier niet ingericht op Verwerking van bijzondere categorieën Persoonsgegevens of Persoonsgegevens betreffende strafbare feiten.
- 21.3 Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging ontbreekt, zal Leverancier zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 21.4 Leverancier kan de beveiligingsmaatregelen wijzigen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te kunnen bieden. Leverancier zal, indien relevant, Klant op de hoogte stellen van de wijzigingen.
- 21.5 Klant kan Leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht een dergelijk verzoek te honoreren. Indien Leverancier het verzoek honoreert, kan Leverancier de kosten die verband houden met de op verzoek van Klant doorgevoerde wijzigingen, bij Klant in rekening brengen. Leverancier heeft pas de verplichting de wijzigingen op verzoek van Klant door te voeren nadat partijen de concrete wijzigingen in de beveiliging schriftelijk hebben vastgelegd.

### **Artikel 22 Meldplicht datalek**

- 22.1 Bij een vermoeden van een beveiligingsinbreuk en/of datalek als bedoeld in artikel 33 en/of artikel 34 AVG wordt er door Leverancier onderzoek verricht. Indien na onderzoek door Leverancier geconstateerd wordt dat er sprake is van een inbreuk en/of een lek waarbij Persoonsgegevens van de Klant zijn gelekt, dient dit alsdan zonder onredelijke vertraging binnen 72 uur aan de Klant te worden gemeld, onder opgave van de aard van de beveiligingsinbreuk of het datalek, de (vermoedelijke) gevolgen daarvan en de maatregelen die zijn getroffen om de gevolgen te verhelpen of te beperken.
- 22.2 In het geval van een beveiligingslek en/of datalek als bedoeld in artikel 33 en/of artikel 34 AVG bestaat er voor Leverancier geen contractuele plicht tot het melden daarvan aan Betrokkene(n). De Klant is en blijft verantwoordelijk voor eventuele wettelijke verplichtingen daartoe.

### **Artikel 23 Geheimhouding**

- 23.1 Personen in Dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Leverancier, evenals Leverancier zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de Persoonsgegevens waarvan zij

kennis kunnen nemen. Leverancier zal deze gegevens niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm zijn gebracht zodat deze niet tot Betrokkene(n) herleidbaar zijn.

- 23.2 Deze geheimhouding is niet van toepassing voor zover Klant schriftelijk toestemming heeft gegeven aan Leverancier om de gegevens aan derden te verschaffen, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de gegevens aan een derde te verstrekken.

#### **Artikel 24 Audit**

- 24.1 Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde, die aan geheimhouding is gebonden, ter controle op naleving van verwerking van Persoonsgegevens gerelateerde zaken uit de Overeenkomst.
- 24.2 Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Klant zal de controle minimaal twintig werkdagen voor aanvang schriftelijk aankondigen aan Leverancier, voorzien van een omschrijving op welke onderdelen de controle ziet en het controleproces.
- 24.3 Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens, zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 24.4 Klant, of door de Klant ingeschakelde derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
- 24.5 Leverancier mag een derde weigeren indien deze derde naar haar mening de concurrentiepositie van Leverancier kan aantasten.
- 24.6 Alle kosten van een audit worden door Klant gedragen.
- 24.7 Leverancier heeft het recht de kosten die zij dient te maken in het kader van medewerking aan de audit, in rekening te brengen bij Klant.

#### **Artikel 25 Subverwerker**

- 25.1 Klant verleent Leverancier hierbij algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, waaronder begrepen groepsmaatschappijen, voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 25.2 Leverancier zal Klant informeren over voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Klant heeft het recht binnen een redelijke termijn gemotiveerd bezwaar te maken tegen een dergelijke wijziging.
- 25.3 Klant zal toestemming voor het inzetten van een subverwerker niet op onredelijke gronden onthouden.
- 25.4 Leverancier draagt er zorg voor dat subverwerkers door middel van een schriftelijke overeenkomst worden gebonden aan ten minste dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming als opgenomen in deze bepalingen.

#### **Artikel 26 Verplichtingen bij beëindiging**

- 26.1 Zodra de samenwerking is beëindigd, zal Leverancier naar keuze van de Klant (i) alle of een door Klant bepaald gedeelte van haar in het kader van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan de Klant ter beschikking stellen (ii) de Persoonsgegevens die hij van de Klant heeft ontvangen op alle locaties vernietigen met uitzondering van de back-ups (die na een reguliere bij Leverancier gebruikelijke periodieke cyclus van tenminste 30 dagen zullen worden vernietigd), in welke vorm dan ook, tenzij opslag van de Persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.
- 26.2 Leverancier zal, voor zover technisch redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan dataportabiliteit, zodanig dat Klant de Persoonsgegevens in een gangbaar en gestructureerd formaat kan verkrijgen. Deze verplichting geldt voor zover dit past binnen de overeengekomen Diensten en tegen vergoeding van de daarmee gemoeide redelijke kosten.

#### **Specifieke bepalingen met betrekking tot ontwikkeling van Programmatuur en/of website**

## **Artikel 27 Specificaties van Programmatuur**

- 27.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst Specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur en/of website door of vanwege Klant aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van Programmatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 27.2 Ontwikkeling van software (waaronder mede begrepen websites) vindt plaats op basis van voorafgaande schriftelijke Specificaties en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie.
- 27.3 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en 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 Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Klant verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de Specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur of website, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Leverancier te melden.
- 27.4 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur of website onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de Specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.

## **Artikel 28 Ontwikkeling van Programmatuur, website en/of Maatwerk**

- 28.1 Leverancier zal de Programmatuur, website en/of Maatwerk met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de Specificaties of het ontwerp van de Programmatuur, website en/of Maatwerk en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. De ontwikkeling vindt plaats op basis van door de Klant opgestelde schriftelijke Specificaties en op basis van de door de Klant voor de ontwikkeling aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en informatie. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, relevantie en betrouwbaarheid van deze gegevens en informatie. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de Specificaties of een prototype van het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de Specificaties of het prototype van het ontwerp. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Programmatuur, website en/of Maatwerk in fasen zal plaatsvinden of indien Leverancier gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 28.2 De ontwikkelwerkzaamheden van Leverancier worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 28.3 Indien Leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden één of meer vertalingen nodig heeft, zal Klant op eigen kosten zorgdragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Leverancier zorgdraagt voor de vertaling zal hij de daaraan verbonden kosten bij Klant in rekening brengen. Leverancier is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de vertaalde tekst.

- 28.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Leverancier wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- 28.5 Desgevraagd zal Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.

#### **Artikel 29 Aflevering en installatie**

- 29.1 Levering van de website en/of Programmatuur geschiedt op de tussen Partijen overeengekomen wijze, waaronder mede begrepen levering door middel van beschikbaarstelling via een online omgeving, repository, downloadlink of cloudplatform, dan wel door het verstrekken van toegangscodes. Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst de website of Programmatuur host of beheert, geldt de terbeschikkingstelling daarvan als levering.

#### **Artikel 30 Onderhoud en beheer website**

- 30.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde (hulp)Programmatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.
- 30.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.
- 30.3 Onder onderhoud en beheer als bedoeld in dit Artikel wordt mede verstaan het installeren van updates, upgrades, patches (waaronder security patches), het bijwerken van plug-ins en afhankelijkheden, en het waarborgen van compatibiliteit met nieuwe versies van browsers, besturingssystemen en platformen.

#### **Artikel 31 Vergoeding van ontwikkelwerkzaamheden**

- 31.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, omvat de vergoeding voor ontwikkeling uitsluitend de ontwikkelwerkzaamheden zelf. Niet inbegrepen zijn onder meer (hulp)Programmatuur, licenties, programma- en databibliotheken, hosting, installatiediensten, onderhoud, beheer, updates en ondersteuning. Deze werkzaamheden en kosten worden, indien van toepassing, afzonderlijk tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening gebracht.

#### **Specifieke bepalingen met betrekking tot onderhoud van Eigen Programmatuur van Leverancier**

##### **Artikel 32 Dienstverlening**

- 32.1 Indien schriftelijk overeengekomen verricht Leverancier het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen partijen bepaalde eigen Programmatuur van Leverancier. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de Programmatuur en -indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig Artikel 34 van deze AVW.
- 32.2 Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats naar eigen inzicht van Leverancier.

##### **Artikel 33 Uitvoering dienstverlening**

- 33.1 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. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel 'work

- arounds' of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant 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 staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
- 33.2 Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Klant zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door Leverancier gestelde eisen.
- 33.3 Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door Klant indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken.
- 33.4 Indien het onderhoud betrekking heeft op Programmatuur die niet door Leverancier zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Leverancier dit voor het onderhoud nuttig, 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 en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. 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. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
- 33.5 Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf (hulp)Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Artikel 34 Nieuwe versies van de Programmatuur**

- 34.1 Leverancier is niet verplicht fouten te herstellen in een voorgaande versie van de Programmatuur indien drie (3) maanden zijn verstreken sinds de opvolgende versie beschikbaar is gesteld.
- 34.2 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies Klant een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe 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.
- 34.3 Leverancier kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, Programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

## **Artikel 35 Uitsluitingen**

- 35.1 Het onderhoud aan de Programmatuur omvat niet het herstel van Fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur, waaronder mede wordt verstaan Fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
  - b. wijziging van de Programmatuur anders dan door of namens Leverancier;
  - c. het gebruik van de Programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in Documentatie;
  - d. wijzigingen in of Fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere Programmatuur dan die onder het onderhoud van Leverancier valt;
  - e. het nalaten van Klant om de Programmatuur tijdig te laten onderhouden;
  - f. het gebruik van een oude versie van de Programmatuur die niet meer door Leverancier wordt onderhouden;
  - g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - h. andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.
  - i. beveiligingsincidenten, malware, ransomware of andere van buiten komende oorzaken;
  - j. wijzigingen of updates van derdenprogrammatuur, cloudplatformen of afhankelijkheden waarop Leverancier geen invloed heeft.
- 35.2 Indien Leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in de gevallen genoemd onder Artikel 35.1 kan Leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overige door Klant verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot Application service provision, software as a service c.q. de verschillende platvormen die Leverancier aanbiedt**

### **Artikel 36 Toepasselijkheid**

- 36.1 Deze specifieke bepalingen zijn van toepassing indien Leverancier aan Klant Programmatuur en/of functionaliteiten op afstand ter beschikking stelt via internet of een ander netwerk, waaronder begrepen Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS), cloudplatformen en overige online Diensten (hierna: **"Clouddiensten"**).

### **Artikel 37 Dienstverlening en Licentie**

- 37.1 Leverancier verleent aan Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Clouddiensten en bijbehorende Documentatie te gebruiken binnen de eigen organisatie van Klant en uitsluitend voor het overeengekomen doel.
- 37.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot de overeengekomen omvang van gebruik, waaronder begrepen het overeengekomen aantal gebruikers, accounts, omgevingen, opslagcapaciteit en/of overige gebruikslimieten zoals opgenomen in de Overeenkomst. Indien hierover geen afspraken zijn gemaakt, geldt het redelijkerwijs gebruikelijke gebruik binnen de organisatie van Klant.
- 37.3 Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, werking en beveiliging van de eigen infrastructuur en verbindingen die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Clouddiensten, waaronder mede begrepen internetverbindingen, firewalls, randapparatuur en lokale systemen.
- 37.4 Het gebruiksrecht eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook. Klant dient het gebruik van de Clouddiensten alsdan onmiddellijk te staken.
- 37.5 Indien en voor zover de dienstverlening van Leverancier het maken van back-ups omvat, zal Leverancier back-ups maken en bewaren overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen afspraken. Bij gebreke van dergelijke afspraken is Leverancier niet gehouden tot het maken of bewaren van back-ups.

### **Artikel 38 Uitvoering van de dienstverlening**

- 38.1 Leverancier verricht de Clouddiensten uitsluitend in opdracht van Klant. Indien Leverancier op grond van wet- of regelgeving of een verzoek van een bevoegde autoriteit verplicht is werkzaamheden te verrichten met betrekking tot gegevens van Klant, komen de daarmee samenhangende kosten voor rekening van Klant.
- 38.2 Leverancier is gerechtigd de Clouddiensten en/of de onderliggende Programmatuur te wijzigen, te vervangen of te updaten, waaronder begrepen het doorvoeren van patches, security updates en versie-upgrades. Leverancier zal zich inspannen wezenlijke wijzigingen die gevolgen hebben voor het gebruik tijdig aan Klant kenbaar te maken.
- 38.3 Leverancier is gerechtigd de Clouddiensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud (preventief, correctief of adaptief) of in verband met beveiligingsmaatregelen. Leverancier zal dergelijke buitengebruikstelling, voor zover redelijkerwijs mogelijk, buiten kantooruren laten plaatsvinden en vooraf aankondigen.
- 38.4 Indien Leverancier Clouddiensten verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, staat Klant in voor tijdige, juiste en volledige aanlevering daarvan overeenkomstig de door Leverancier gestelde voorwaarden.
- 38.5 Leverancier is niet gehouden om aan Klant een fysieke drager met Programmatuur te verstrekken in het kader van Clouddiensten.

### **Artikel 39 Beschikbaarheid (Uptime)**

- 39.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA), streeft Leverancier naar een redelijke beschikbaarheid van de Clouddiensten, zonder dat sprake is van een resultaatsverplichting.
- 39.2 Beschikbaarheid wordt gemeten over een kalendermaand, waarbij buiten beschouwing blijven:
  - a. vooraf aangekondigd onderhoud;
  - b. noodonderhoud;
  - c. storingen of onderbrekingen buiten de invloedssfeer van Leverancier, waaronder storingen bij derden, internetstoringen, DDoS-aanvallen, overmacht en storingen in infrastructuur van Klant;
  - d. opschorting op grond van deze AVW.
- 39.3 Indien een minimale beschikbaarheid uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, geldt uitsluitend de in de SLA vastgelegde compensatieregeling als volledige en enige remedie bij niet behalen daarvan.
- 39.4 Leverancier staat er niet voor in dat de Clouddiensten ononderbroken, foutloos of zonder vertraging functioneren.

### **Artikel 40 Datatoegang en exitregeling**

- 40.1 Klant blijft eigenaar van de door hem in het kader van de Clouddiensten ingevoerde of gegenereerde gegevens.
- 40.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Klant toegang tot zijn gegevens via de functionaliteiten van de Clouddiensten.
- 40.3 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier Klant gedurende een periode van 30 (dertig) dagen in de gelegenheid stellen om zijn gegevens te exporteren in een gangbaar digitaal formaat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 40.4 Na afloop van de in lid 3 bedoelde termijn is Leverancier gerechtigd de gegevens van Klant te verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.
- 40.5 Leverancier is niet gehouden tot dataconversie, migratie of ondersteuning bij overgang naar een andere leverancier, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen. Eventuele ondersteuning wordt verricht tegen de dan geldende tarieven.

#### **Artikel 41 Beperking van aansprakelijkheid bij dataverlies in Clouddiensten**

- 41.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Klant zelf verantwoordelijk voor het maken en controleren van back-ups van zijn gegevens.
- 41.2 Indien de Clouddiensten back-upfunctionaliteit omvatten, blijft Klant verantwoordelijk voor het controleren van de bruikbaarheid en volledigheid van de back-ups.
- 41.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens indien:
  - a. Klant geen deugdelijke back-up heeft gemaakt;
  - b. gegevens niet tijdig zijn geëxporteerd bij beëindiging;
  - c. verlies het gevolg is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Leverancier.

#### **Specifieke bepalingen met betrekking tot hosting**

##### **Artikel 42 De hostingdiensten**

- 42.1 Leverancier zal de met Klant overeengekomen hostingdiensten leveren. Onder hostingdiensten worden onder meer verstaan hosting van websites, kantooromgevingen en hosting van telefoondiensten.
- 42.2 Leverancier zet zich als een goed dienstverlener in om aan de Klant, tegen de overeengekomen voorwaarden en tarieven, toegang te verlenen tot informatie van de Klant vanaf het Internet voor de in de Overeenkomst bepaalde Dienst(en) en hiertoe de verbindingen tussen de server en het Internet in stand te houden. Leverancier garandeert niet dat een Dienst altijd beschikbaar en bereikbaar is. Indien de Dienst van de Klant door een storing in de Server(s) onbereikbaar is geworden, dan zal Leverancier zich inspannen om de Dienst binnen een redelijke termijn, en bij voorkeur binnen 12 (twaalf) uur, weer bereikbaar te maken
- 42.3 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Klant zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Klant is gebruikt, 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.
- 42.4 Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal Leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van Leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door Leverancier gehoste Dienst(en). Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Klant of die van derden.
- 42.5 De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 42.6 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst Dienst(en) voor Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal Leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Klant ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Klant beoogde resultaten.

- 42.7 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.
- 42.8 Leverancier staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend.
- 42.9 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Klant staat er jegens Leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Klant vrijwaart Leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van Klant niet door Leverancier is geregistreerd.
- 42.10 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de Overeenkomst ook het aan Klant ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.
- 42.11 De Klant zal op zorgvuldige wijze gebruik maken van de Dienst en alle voorschriften en gegeven aanwijzingen met betrekking tot gebruik van de Dienst in acht nemen. Indien zulks naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, kan Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst zo nodig met onmiddellijke ingang, opschorten. Het recht hiertoe zal in ieder geval bestaan zodra Leverancier door derden op redelijke gronden (ter beoordeling van Leverancier) wordt verzocht om de toegang van Klant tot het Internet of de toegang tot de in het kader van de Dienst verstrekte opslagruimte te blokkeren.
- 42.12 Het is de Klant in ieder geval verboden handelingen en/of gedragingen te ontplooiën die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de "Netiquette" (de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in algemeen aanvaarde gedragsregels en internetstandaarden, de Overeenkomst of deze AVW. Hieronder vallen in ieder geval: spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastig vallen van personen, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, dan wel hiermee gelijk te stellen handelingen.
- 42.13 Leverancier is gerechtigd wijzigingen in de door zijn voor de Dienst gebruikte netwerken en netwerkelementen aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Klant. Indien redelijkerwijs te verwachten valt dat een wijziging een aanmerkelijke aanpassing zal vereisen van de bij de Klant in gebruik zijnde apparatuur en/of Programmatuur, zal Leverancier deze wijziging binnen een redelijke termijn voor de invoering daarvan in een bekendmaking kenbaar maken.
- 42.14 Leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in IP-adressen, login-procedures en andere relevante parameters van de hosting. Wijzigingen worden tijdig bekend gemaakt, desgewenst via een hiertoe aangewezen webpagina. Kosten die uit genoemde wijzigingen voor de Klant voortvloeien zijn voor rekening van de Klant.

#### **Artikel 43 Verhuizing van website**

- 43.1 Slechts indien schriftelijk overeengekomen zal Leverancier bij of na het einde van de Overeenkomst –tegen betaling door Klant van een dan door Leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming van alle andere dan door Leverancier bepaalde condities- meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar Klant of naar een andere Leverancier van webhostingdiensten.

#### **Specifieke bepalingen met betrekking tot Detacheringsdiensten**

#### **Artikel 44 Dienstverlening**

- 44.1 Leverancier zal de in de Overeenkomst tussen partijen aangewezen medewerker(s) aan Klant ter beschikking stellen om onder zijn leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Indien schriftelijk niet anders overeengekomen, zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor Leverancier gebruikelijke werkdagen aan Klant ter beschikking worden gesteld.
- 44.2 Klant kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts te werk stellen voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden, dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien Leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Leverancier kan naar zijn eigen oordeel de gevraagde instemming onthouden of (financiële) voorwaarden stellen aan een zodanige wijziging van werkzaamheden of aan een inzet buiten Nederland.
- 44.3 Het is Klant niet toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 45 Vervanging**

- 45.1 Leverancier zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. 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 meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 45.2 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 3 (drie) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan Leverancier kenbaar maakt, dan wel
  - ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker.
- 45.3 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 46 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden**

- 46.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Klant gebruikelijke tijden en duur, tenzij anders overeengekomen. Klant staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, met inachtneming van hetgeen in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 46.2 Klant zal Leverancier zo spoedig mogelijk informeren omtrent een voorgenomen sluiting van zijn bedrijf of organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien Klant nalaat om Leverancier tijdig te informeren, is Klant voor de duur van de sluiting van zijn bedrijf of organisatie onverkort aan Leverancier het overeengekomen tarief voor de ingeroosterde tijd verschuldigd.
- 46.3 Klant zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
- 46.4 Klant is jegens de ter beschikking gestelde medewerker en Leverancier gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

#### **Artikel 47 Prijs en betaling**

- 47.1 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 buiten de bij Leverancier gebruikelijke werkdagen, is Klant voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of, bij gebreke van een overeengekomen extra uurtarief, het bij Leverancier gebruikelijke extra uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal Leverancier Klant informeren over de geldende extra uurtarieven.
- 47.2 Kosten en tijd van woon-werkverkeer 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 48 Inlenersaansprakelijkheid; overige aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 48.1 Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting voor de medewerker die zij in verband met de uitvoering van Overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. 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.
- 48.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.
- 48.3 Klant is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart Leverancier voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de tussen Leverancier en Klant aangegane Overeenkomst.

#### **Specifieke bepalingen met betrekking tot Verkoop van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken**

#### **Artikel 49 Aflevering**

- 49.1 De door Leverancier aan Klant verkochte zaken zullen aan Klant worden geleverd af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Klant aan te wijzen plaats. 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 zaken af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 49.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 49.3 Leverancier zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien Klant Leverancier verzoekt tot verwijdering en/of afvoer van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten,

verpakkingsmaterialen en apparatuur), dan kan Leverancier dit uitsluitend uitvoeren na schriftelijke opdracht van Klant en tegen de bij Leverancier gebruikelijke tarieven, afvoer en verwerking geschieden voor rekening en risico van Klant.

49.4 Leverancier is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot Verhuur van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur**

### **Artikel 50 Verhuur**

50.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de apparatuur niet begrepen de ter beschikking stelling van Programmatuur en gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur. Hiertoe behoren onder meer batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

50.2 Tenzij Klant binnen 3 (drie) werkdagen na aflevering schriftelijk en gemotiveerd melding maakt van zichtbare gebreken of afwijkingen, wordt de apparatuur geacht in goede, onbeschadigde en volledige staat te zijn ontvangen en aan de Overeenkomst te beantwoorden.

### **Artikel 51 Gebruik van de apparatuur**

51.1 Klant zal de apparatuur steeds met uitsluiting van derden in overeenstemming met de op grond van de Overeenkomst beoogde bestemming gebruiken. Klant is verplicht de apparatuur uitsluitend te gebruiken in en ten behoeve van zijn juridische entiteit. 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 enige derde in onderhuur te geven of enige derde anderszins in enige vorm het gebruik of medegebruik ervan te geven.

51.2 Gebruik van de apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen plaats. Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.

51.3 Het is Klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, jegens enige derde te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.

51.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Klant zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan de apparatuur. Bij schade aan de apparatuur zal Klant Leverancier daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens Leverancier en de door de schade getroffen derden volledig aansprakelijk.

### **Artikel 52 Verandering van de staat van de apparatuur**

52.1 Het is Klant niet toegestaan de apparatuur geheel of gedeeltelijk te veranderen of daaraan iets toe te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste veranderingen en toevoegingen. Leverancier is tevens gerechtigd bij het geven van zijn toestemming een last aan Klant op te leggen of de huurprijs te verhogen.

52.2 Klant dient de aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen uiterlijk voor of bij het einde van de Overeenkomst ongedaan te maken of te verwijderen, tenzij tussen partijen anders overeengekomen.

52.3 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 van het Burgerlijk Wetboek zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

### **Artikel 53 Onderhoud apparatuur**

- 53.1 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. Klant en Leverancier zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 53.2 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken als bedoeld in het vorige lid is:
- het herstel van gebreken die Klant bij het aangaan van de Overeenkomst heeft aanvaard;
  - herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buiten komen;
  - herstel van gebreken die aan Klant, zijn personeelsleden en/of door Klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of gebruik in strijd met de Documentatie;
  - herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - herstel van gebreken die het gevolg zijn van door of namens Klant aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 53.3 Indien Leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, zal Leverancier aan Klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier in rekening brengen.
- 53.4 Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

### **Artikel 54 Teruggave**

- 54.1 Klant zal de apparatuur uiterlijk op de einddatum van de Overeenkomst, dan wel op een eerder door Leverancier schriftelijk aangewezen moment, in de oorspronkelijke staat aan Leverancier retourneren, met uitzondering van normale slijtage bij zorgvuldig gebruik. Kosten van demontage, verpakking, transport en verzekering in verband met de teruggave zijn voor rekening en risico van Klant.
- 54.2 Klant is aansprakelijk voor verlies, vermissing, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de huurperiode, ongeacht de oorzaak daarvan, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier. Onder normale slijtage wordt niet verstaan schade als gevolg van onoordeelkundig gebruik, onjuist onderhoud, wijzigingen aan de apparatuur of gebruik in strijd met de bestemming daarvan.
- 54.3 Leverancier is gerechtigd de apparatuur bij teruggave te inspecteren. Indien bij inspectie blijkt dat de apparatuur niet in de staat verkeert als bedoeld in artikel 54.1, is Leverancier gerechtigd de kosten van herstel, vervanging of waardevermindering aan Klant in rekening te brengen tegen de alsdan geldende tarieven. Indien herstel niet mogelijk of economisch niet verantwoord is, is Klant de vervangingswaarde van de apparatuur verschuldigd.

### **Artikel 55 Beslag op de apparatuur**

- 55.1 Klant zal Leverancier terstond, maar in ieder geval binnen 24 uur na de beslaglegging, schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, (waaronder een eventueel faillissementsbeslag), onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de Overeenkomst. Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de apparatuur.

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur**

### **Artikel 56 Dienstverlening en uitvoering dienstverlening**

- 56.1 De inhoud en omvang van door Leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke Overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Indien een dergelijke Overeenkomst niet gesloten is, rust op Leverancier geen verplichting onderhouds- en/of storingswerkzaamheden te verrichten. Leverancier is in beginsel bereid om tegen haar gebruikelijke tarief en de hierna genoemde voorwaarden de werkzaamheden te verrichten.
- 56.2 Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen 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. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien Leverancier onderhoudsdiensten verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant worden aangeleverd. Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt.
- 56.3 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichting voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld.
- 56.4 Gedurende de tijd dat Leverancier de apparatuur in verband met onderhoud onder zich heeft, heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 56.5 Alvorens de apparatuur voor onderhoud aan te bieden, draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde Programmatuur, configuraties en data een volledige en controleerbare reservekopie is gemaakt. Leverancier is niet aansprakelijk voor verlies van data indien Klant niet aan deze verplichting heeft voldaan.
- 56.6 De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur, gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur, installeren van niet door Leverancier geleverde Programmatuur of van buiten komende oorzaken behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst en zijn derhalve voor rekening van Klant.
- 56.7 Klant draagt het risico van verlies, diefstal, of beschadiging van de apparatuur ook gedurende de periode dat Leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft.
- 56.8 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- i) de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
  - ii) de 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;
  - iii) werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
  - iv) modificaties aan de apparatuur;
  - v) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

### **Specifieke bepalingen met betrekking tot toegang tot internet**

## **Artikel 57 Diensten**

- 57.1 Leverancier is gerechtigd redelijke beperkingen te stellen aan transmissiesnelheden, bandbreedte en hoeveelheden dataverkeer van Klant, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is voor een goede werking van haar infrastructuur of ter bescherming van andere gebruikers.
- 57.2 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal Leverancier zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan Klant ter beschikking te stellen. Leverancier zal een verzoek van Klant tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch Leverancier staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Leverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.

## **Artikel 58 Domeinnamen**

- 58.1 Voor domeinnaamregistratie en -beheer gelden tevens de bepalingen van Artikel 42.6 tot en met 42.9 van deze AVW.

## **Artikel 59 Faciliteiten, IP-adressen en andere codes**

- 59.1 Klant dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en Programmatuur.
- 59.2 Leverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan Klant één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend Leverancier bepaalt of aan Klant een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Leverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
- 59.3 Klant zal IP-adressen uitsluitend gebruiken overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en zal deze niet (laten) gebruiken voor onrechtmatige doeleinden of doeleinden die in strijd zijn met deze AVW.
- 59.4 Leverancier verstrekt aan Klant de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer)systeem van Klant toegang te bewerkstelligen met internet. Klant draagt zelf zorg voor de juiste invoering van deze codes.
- 59.5 Enkel indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen heeft Leverancier de verplichting een eventuele storing op te lossen.

## **Artikel 60 Misbruik van internet**

- 60.1 Indien Klant handelt in strijd met wet- en regelgeving, deze AVW of rechten van derden schendt, is Leverancier gerechtigd – zonder voorafgaande ingebrekestelling – passende maatregelen te treffen, waaronder begrepen:
- a. het blokkeren van (een deel van) het dataverkeer;
  - b. het tijdelijk opschorten van de toegang tot internet of systemen;
  - c. het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie;
  - d. het met onmiddellijke ingang beëindigen van de Overeenkomst.
- 60.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit dergelijke maatregelen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier..

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot telecommunicatiediensten**

### **Artikel 61 Nummertoekening en nummerbehoud**

- 61.1 Indien Klant reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Klant op de bij Leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd, dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Leverancier is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij Klant.
- 61.2 Leverancier is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving, technische of operationele redenen, waaronder mede begrepen verhuizing van Klant of wijzigingen in

netwerkinfrastructuur, telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie (3) maanden nadat de wijziging schriftelijk aan Klant is bekendgemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Leverancier is, met inachtneming van artikel 11, niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een nummerwijziging.

- 61.3 Klant kan bij het einde van de Overeenkomst Leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten, voor zover nummerbehoud technisch en juridisch mogelijk is en de betreffende aanbieder daaraan meewerkt.

#### **Artikel 62 Buitengebruikstelling aansluiting**

- 62.1 Leverancier is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Klant dit verzoekt of indien Klant één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. Klant blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- 62.2 Buiten het bepaalde in Artikel 62.1 is Leverancier steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Leverancier zal indien mogelijk Klant hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
- 62.3 Leverancier is, met inachtneming van Artikel 11, niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van een buitengebruikstelling.
- 62.4 Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van Klant de dienstverlening hervatten. Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heraansluitkosten in rekening brengen.

#### **Artikel 63 Verstrekking informatie**

- 63.1 Leverancier is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Klant of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.
- 63.2 Leverancier is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. Leverancier staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

#### **Artikel 64 Fysieke factoren**

- 64.1 Klant erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door Leverancier en/of Klant gebruikte Programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens Klant aansprakelijk voor schade of kosten.

#### **Artikel 65 Mobiele telecommunicatie**

- 65.1 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de Dienst voor Klant beschikbaar blijft.
- 65.2 Klant is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en code niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal Klant Leverancier hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna Leverancier op verzoek van Klant de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Klant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling

Leverancier heeft bereikt. Het risico van verlies, diefstal en onbevoegd gebruik van de simkaart en bijbehorende codes berust volledig bij Klant.

- 65.3 Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.
- 65.4 Klant is verplicht de simkaart na beëindiging van de Overeenkomst aan Leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 65.5 Klant is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokken of te laten deblokken.

#### **Artikel 66 Vaste Telecommunicatie**

- 66.1 In geval Leverancier op grond van de Overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt Leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en Diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen Specificaties.
- 66.2 Apparatuur die ten behoeve van een lijn of Dienst wordt geplaatst bij Klant, blijft eigendom van Leverancier. Klant zal de apparatuur als een goed huisvader beheren en nimmer bezwaren of vervreemden.
- 66.3 Indien Klant eigen apparatuur verbindt met de door Leverancier geleverde aansluitingen, zal Klant er voor zorgdragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
- 66.4 Ingeval Klant een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij Leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

#### **Artikel 67 Aanvullende bepalingen (hosted) telefonie**

- 67.1 Voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst, een Service Level Agreement (SLA) of een separate dienstbeschrijving, gelden ten aanzien van (hosted) telefonie, VoIP-diensten en cloudgebaseerde telefonieplatformen de navolgende bepalingen.
- 67.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de Dienst beschikbaar te houden. Eventuele beschikbaarheidsafspraken gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen in een SLA. Leverancier is gerechtigd de Dienst tijdelijk (gedeeltelijk) buiten gebruik te stellen voor onderhoud of upgrades. Leverancier zal onderhoud zo veel mogelijk buiten kantooruren uitvoeren en, indien redelijkerwijs mogelijk, vooraf aankondigen.
- 67.3 Klant erkent dat bereikbaarheid van noodnummers afhankelijk kan zijn van internetconnectiviteit, stroomvoorziening en externe netwerkinfrastructuur. Klant is verantwoordelijk voor het treffen van passende maatregelen om bereikbaarheid van noodnummers te waarborgen, waaronder het beschikbaar hebben van alternatieve communicatiemiddelen.
- 67.4 Nummerportering vindt uitsluitend plaats voor zover technisch en juridisch mogelijk en afhankelijk van medewerking van de betrokken (vorige of nieuwe) aanbieder. Leverancier staat niet in voor doorlooptijden of afwijzing door derden.
- 67.5 Indien sprake is van bundels, onbeperkt bellen of andere gebruiksafspraken, geldt dat deze onderworpen zijn aan redelijk en normaal zakelijk gebruik ("fair use"). Leverancier is gerechtigd bij excessief of afwijkend gebruik nadere voorwaarden te stellen, aanvullende kosten in rekening te brengen of maatregelen te treffen ter bescherming van de integriteit van het netwerk.
- 67.6 Leverancier is gerechtigd functionaliteiten van het telefonieplatform te wijzigen, aan te passen of te vervangen, mits de kernfunctionaliteit van de Dienst behouden blijft. Leverancier is niet gehouden specifieke eigenschappen of functies te handhaven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
- 67.7 De Dienst is mede afhankelijk van netwerken, carriers, datacenters en andere derden. Storingen of beperkingen bij deze derden gelden als overmacht in de zin van Artikel 17, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier.

- 67.8 Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van gebruikersaccounts, wachtwoorden, toestellen en configuraties binnen het telefonieplatform. Misbruik als gevolg van onvoldoende beveiliging of nalatig beheer komt voor rekening en risico van Klant.
- 67.9 Bij beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik van het telefonieplatform. Leverancier zal, voor zover overeengekomen en technisch mogelijk, medewerking verlenen aan nummerportering of dataportabiliteit tegen de gebruikelijke tarieven.

## **Specifieke bepalingen met betrekking tot financiering en leasing van ICT**

### **Artikel 68 Overeenkomst tot financiering en leasing van ICT**

- 68.1 Partijen kunnen een specifieke Overeenkomst sluiten tot financiering en/of leasing van ICT. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval besluit Leverancier of zij bereid is tot het sluiten van een dergelijke Overeenkomst met Klant over te gaan.

### **Artikel 69 Betaling**

- 69.1 Onverminderd het bepaalde in Artikel 3 van deze AVW strekken de door Leverancier ontvangen bedragen eerst in mindering op verschuldigde kosten, vervolgens op rente en als laatste op de hoofdsom.

### **Artikel 70 Bescherming rechten van (intellectuele) eigendom**

- 70.1 Klant is gehouden Leverancier onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen van schade, verlies, diefstal, beslaglegging of enige andere aantasting van het eigendomsrecht van Leverancier met betrekking tot het object en alle noodzakelijke maatregelen te treffen ter beperking van schade en ter bescherming van de rechten van Leverancier.
- 70.2 Het object dient door Klant op zijn kosten in goede staat te worden onderhouden en te worden gebruikt overeenkomstig de bestemming. Klant zal de gedaante of inrichting van het object niet veranderen, noch het object verhuren, vervreemden of bezwaren, het genot ervan afstaan of het object gebruiken in strijd met enig wettelijk voorschrift.
- 70.3 Klant is verplicht ieder die enig recht ten aanzien van het object doet gelden, te informeren over de rechten van (intellectuele) eigendom van Leverancier en terstond Leverancier van die aanspraken van derden op de hoogte te stellen onder overlegging van alle bescheiden.
- 70.4 Klant houdt het object voor eigen rekening en risico en zal onder meer voor veilige bewaring en opslag zorgdragen. Klant verplicht zich het object voldoende te verzekeren en verzekerd te houden bij een in Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij. Leverancier kan nadere voorwaarden stellen aan de verzekering.
- 70.5 Klant cedeert bij voorbaat aan Leverancier alle aanspraken op uitkeringen uit hoofde van de verzekering ter zake van het object.
- 70.6 Leverancier is gerechtigd tijdens normale werktijden het object te (doen) inspecteren. Klant zal daaraan op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier alle door Leverancier gewenste medewerking verlenen.

### **Artikel 71 Koopoptie**

- 71.1 Indien is overeengekomen dat de rechten van (intellectuele) eigendom van het object (of enig deel daarvan) eerst van Leverancier op Klant zullen overgaan door betaling van een laatste optionele termijn, dan zal Klant uiterlijk 3 (drie) maanden vóór het verstrijken van de duur van de Overeenkomst aan Leverancier schriftelijk bekend maken daarvan gebruik te zullen maken.

### **Artikel 72 Beëindiging en gevolgen**

- 72.1 Klant is jegens Leverancier in verzuim indien Klant één of meer termijnen niet of niet tijdig voldoet of anderszins in strijd handelt met enige verplichting uit deze Overeenkomst.
- 72.2 Indien Klant in verzuim verkeert, is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke verklaring en zonder tussenkomst van de rechter met onmiddellijke ingang tot ontbinding van

de Overeenkomst over te gaan, het object terstond onder zich te nemen, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding, en alle overige wettelijke rechten uit te oefenen.

- 72.3 Beëindiging van de Overeenkomst laat onverlet alle verplichtingen van Klant jegens Leverancier en leidt tot onmiddellijke opeisbaarheid van hetgeen door Klant is verschuldigd.

#### **Artikel 73 Zekerheidsstelling**

- 73.1 Klant is verplicht op eerste verzoek van Leverancier zekerheid te stellen voor de nakoming van al zijn verplichtingen jegens Leverancier. Indien de gestelde zekerheid onvoldoende is (geworden), dan is Klant verplicht op eerste verzoek die zekerheid aan te vullen of te vervangen. Over deze zekerheden wordt door Leverancier geen rente vergoed.

#### **Artikel 74 Administratie en uitvoering van de Overeenkomst**

- 74.1 Klant zal Leverancier schriftelijk op voorhand op de hoogte stellen van wijzigingen in het adres van Klant en van de locatie waar het object zich bevindt, dan wel gaat bevinden.
- 74.2 De relevante bescheiden of gegevens uit de administratie van Leverancier strekken tot volledig bewijs van hetgeen door Klant aan Leverancier verschuldigd is.

Kesteren, 2026