

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 1: Definities

In onze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Yoïs B.V.: alle ondernemingen en handelsnamen die eigendom zijn van Yoïs B.V. of aan haar gelieerde dochterondernemingen alsook franchisenemers in het bijzonder de volgende namen ICT2MKB, ICT2MKB.nl, ICT2MKB SERVICES. Deze algemene voorwaarden gelden tevens voor alle zelfstandige ICT2MKB SERVICES vestigingen en/of erkende partners opererend uit naam van ICT2MKB of ICT2MKB SERVICES.
2. Dienstverlener: de medewerker van Yoïs B.V. die op verzoek van de Afnemer telefonisch, aan Huis of het Bedrijf service verleent.
3. Afnemer: de natuurlijke of rechtspersoon (ook wel particuliere respectievelijk zakelijke Afnemer genoemd). Hieronder wordt mede verstaan de persoon of entiteit die feitelijk van de Service gebruik maakt.
4. Diensten: alle dienstverlening die het onderwerp is van een Overeenkomst waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van Software, programmeringwerkzaamheden, hosting, server management, project management, het exploiteren en beheren van databases en het monitoren van bovenstaande.
5. E-mailadres: een op naam van Afnemer gesteld uniek adres, waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden
6. Hardware: personal computer of randapparatuur van de Afnemer en bijbehorende voorzieningen, toebehoren, software, elementen of accessoires of elke combinatie daarvan.
7. Huis: het woonadres van de particuliere Afnemer.
8. Garantiezegel: een sticker aangebracht door Yoïs B.V. op hardware of op onderdelen hiervan. Op deze sticker is de installatiemaand en jaar aangegeven.
9. Internet: een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, host-computers, databanken en infrastructurele telecommunicatie voorzieningen.
10. Bedrijf: de fysieke werklocatie(s) van de zakelijke Afnemer.
11. Basisconfiguratie: de systeeminstellingen en de configuratie van de Hardware van de Afnemer zoals deze door Yoïs b.v.geregistreerd worden.
12. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Yoïs b.v. en de Afnemer
13. Partijen: Afnemer en Yoïs B.V. gezamenlijk.
14. Service: de dienstverlening van Yoïs b.v. voor een particuliere of zakelijke Afnemer , waarbij via de telefoon, aan Huis, op het Bedrijf of in de Service Ruimte Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden.
15. Reparatie service: de dienstverlening van Yoïs b.v., waarbij storingen aan Hardware verholpen kunnen worden door het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en/of het vervangen van versleten of defecte onderdelen.
16. Service Ruimte: Yoïs b.v. Service ruimte waarin reparaties of services worden verricht.
17. Software: Gelicentieerde en officiële besturingssystemen, programma's of toepassingen voor personal computers en randapparatuur alsmede de computerprogrammatuur die Yoïs B.V. aan Klant in gebruik geeft, zoals omschreven in een Overeenkomst.

Algemene voorwaarden Yois BV

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door ons aangegane overeenkomsten tot levering van zaken aan onze kopers zoals alle aanbiedingen, advertenties, prijslijsten, prijsopgaven, offertes alsmede op alle Overeenkomsten die tussen Yois B.V.
2. Waarin in deze algemene voorwaarden gesproken wordt over “koper” moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die, tot ons in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met ons gesloten koopovereenkomst, of een andersoortige overeenkomst wenst aan te gaan. Met name wordt onder “koper” ook verstaan degene wiens opdracht en voor wiens rekening zaken worden geleverd.
3. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend worden afgeweken indien en voor zover zulks uitdrukkelijk, schriftelijk is overeengekomen. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen indien nadrukkelijk aangegeven Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten en/of producten. Mochten ertussen de Aanvullende Voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden verschillen bestaan dan gelden, in beginsel, die bepalingen uit de Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald. De Afnemer aanvaardt de Aanvullende Voorwaarden door gebruik te maken van de diensten en/of producten waarvoor de Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn.
4. Indien ook de koper naar (zijn) algemene voorwaarden verwijst, zijn de voorwaarden van de koper niet van toepassing. Dit is alleen anders indien en voor zover de toepasselijkheid van de voorwaarden van de koper niet in strijd komen met onze algemene voorwaarden, dan is slechts het in onze voorwaarden bepaalde van toepassing. Enig andersluidend beding in de voorwaarden van de koper doet aan het voorgaande niet af.
5. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van "levering (van zaken)", wordt daaronder tevens verstaan het verrichten van diensten en werkzaamheden van welke aard dan ook.

Algemene voorwaarden Yois BV

Artikel 3. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

1. Yois B.V. behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Wijzigingen worden op de website van Yois B.V. bekend gemaakt.

Artikel 4. Aanbiedingen, offertes, prijsopgaven

1. Al onze offertes dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de potentiële koper tot het doen van een aanbod. Zij binden ons derhalve op geen enkele wijze, tenzij in de offerte zelf uitdrukkelijk en ondubbelzinnig (schriftelijk) het tegendeel is bepaald. De aan ons gegeven order geldt als aanbod, welke eerst na schriftelijke bevestiging onzerzijds (de zogenaamde orderbevestiging) geacht wordt door ons te zijn aanvaard.
2. Van de door ons gedane offertes maken deel uit- met name ook wat betreft het in het vorige lid bepaalde -: ontwerpen, tekeningen, modellen, monsters, beschrijvingen, afbeeldingen en dergelijke, alsmede eventuele bijlagen en bescheiden die op onze offertes betrekking hebben. Dit alles blijft, evenals door ons in dit verband gemaakte gereedschappen, ons eigendom, moet op ons verzoek aan ons worden teruggegeven en mag zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd en/of aan derden worden afgegeven. Tevens behouden wij ons alle uit hoofde van intellectuele en industriële eigendom eventueel bestaande rechten voor.
3. Indien de order waarop onze offerte betrekking heeft niet binnen 3 maanden na de dag waarop wij onze offerte deden bij ons is geplaatst, kunnen wij de kosten die voor ons aan het doen van onze offerte verbonden waren, daaronder tevens begrepen de kosten van het maken van de in het vorige lid bedoelde gereedschappen, aan de koper in rekening brengen.
4. Prijsvermeldingen op de websites van Yois B.V. , eventuele folders en advertenties zijn geen offerte.
5. Door Yois B.V. op verzoek van de Afnemer uitgebrachte aanbiedingen, offertes of prijsopgaven hebben een geldigheidsduur van 21 dagen na dagtekening en zijn, tenzij anders overeengekomen, vrijblijvend. Opgegeven levertijden zijn slechts informatief.

Algemene voorwaarden Yoïs BV**Artikel 5: Acceptatie en totstandkoming van de overeenkomst**

1. Afnemer en Yoïs B.V. komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige Overeenkomst tot stand komt, behoudens het recht van Yoïs B.V. zoals is verwoord in artikel 3 lid 3. Met name ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van Yoïs B.V. gelden, voor zover de wet dat toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.
2. Yoïs B.V. behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een Overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van de Afnemer en om betaling voorafgaand aan de levering of een andere waarborg voor betaling te eisen.
3. Wijzigingen en/of aanvullingen, waaronder annuleringen van reeds gesloten overeenkomsten, gelden slechts indien en voor zover schriftelijk door Yoïs B.V. bevestigd.
4. Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer Yoïs B.V. een bestelling of reparatieopdracht op haalbaarheid heeft beoordeeld. Yoïs B.V. heeft het recht om zonder opgaaft van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren.
5. Yoïs B.V. heeft het recht een Afnemer om haar moverende redenen te weigeren. Omtrent de reden van de weigering is Yoïs B.V. niet verplicht een verklaring te geven.
6. Een overeenkomst met ons komt eerst tot stand wanneer wij een aan ons gegeven order schriftelijk hebben aanvaard. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop wij de orderbevestiging verzenden.
7. De koper is aan zijn order, in welke vorm dan ook aan ons gegeven, gebonden gedurende een periode van 8 dagen na dagtekening van de order of (indien het een mondeling verstrekte order betreft) na het geven van der order. Een verklaring van de koper dat hij zijn order wenst te annuleren of te wijzigen afgegeven gedurende deze periode van 8 dagen, kan derhalve niet voorkomen dat een overeenkomst op basis van de (oorspronkelijke) order tot stand komt, indien wij de order alsnog aanvaarden/bevestigen binnen deze periode van 8 dagen.
8. De door ons aan de koper verzonden orderbevestiging wordt geacht de inhoud van de gesloten overeenkomst volledig en juist weer te geven. De koper wordt geacht met de inhoud van onze orderbevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen 8 dagen na dagtekening van onze orderbevestiging schriftelijk aan ons te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen.
9. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen gemaakt en/of gedaan door onze medewerkers, of namens ons gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordiger optreden, binden ons alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door onze tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurder(s) schriftelijk zijn bevestigd.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 6: Levering

1. Alle leveringen van diensten aan Huis of op Bedrijf geschieden met berekening van voorrijkosten aan het door Afnemer ten tijde van de Aanmelding opgegeven adres, tenzij anders overeengekomen.
2. Yoïs B.V. is steeds gerechtigd diensten in gedeelten uit te voeren en te factureren.
3. De opgegeven afspraaktijd voor de levering van diensten aan Huis of op Bedrijf geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen nieuwe afspraaktijd met meer dan 2 uur is overschreven, is Yoïs B.V. of Afnemer bevoegd om een nieuwe afspraak voor te stellen. Yoïs B.V. is nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van Yoïs B.V.
4. De opgegeven levertijd voor een Reparatie aan de Hardware van de Afnemer geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen levertijd is overschreden, is de Afnemer bevoegd om Yoïs B.V. per aangetekende brief een redelijke nadere termijn van minimaal 2 weken voor levering voor te stellen. De Afnemer heeft na overschrijding van de nader gestelde termijn het recht ontbinding te verlangen van de Reparatie, doch ten aanzien van een eventuele termijnoverschrijding is Yoïs B.V. nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van Yoïs B.V.
5. Indien de Afnemer (af)levering weigert of onmogelijk maakt, heeft Yoïs B.V. het recht om eventueel de te leveren Hardware voor rekening en risico van de Afnemer op te slaan tot alsnog levering kan plaatsvinden.
6. Indien Yoïs B.V. van de in art. 5 lid 5 genoemde mogelijkheid gebruik maakt, laat zulks de betalingsverplichting van de Afnemer onverlet. Yoïs B.V. zal de Afnemer minimaal het geldende tarief van één uur in rekening brengen en voor zover van toepassing de onkosten (o.a. opslag- en leveringskosten) of verliezen voortvloeiend uit de onmogelijkheid tot leveren van de Hardware, totdat de Afnemer de levering aanvaardt.
7. Yoïs B.V. is gerechtigd zich bij de uitvoering van een overeenkomst door derden te laten bijstaan en/of die werkzaamheden – geheel of gedeeltelijk- door derden te laten uitvoeren, dit alles zonder kennisgeving aan de Afnemer.

Algemene voorwaarden Yoïs BV**Artikel 7. Prijzen**

1. Onze prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen met betrekking tot het gebruik van de Software en de Diensten. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, komen ten laste van Klant alle kosten verband houdende met het verkrijgen en/of in stand houden van on-line netwerkverbindingen en tele- of datacommunicatiefaciliteiten.
en tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, exclusief verpakking, kosten voor vervoer en overige kosten.
2. De in offertes, contracten en orderbevestigingen vermelde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst geldende kostenfactoren, zoals valutakoersen, fabrikantenprijzen, grondstof- en materiaalprijzen, loon- en transportkosten, verzekeringspremies, belastingen, invoerrechten en andere heffingen van overheidswege.
3. Wij behouden ons het recht voor om, indien na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, maar voor de dag van levering, verhogingen in één of meer van de kostenfactoren optreden, deze verhogingen aan de koper in rekening te brengen. Voorts hebben wij het recht om in een dergelijk geval de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren zonde dat rechtelijke tussenkomst vereist is. Dit laatste recht komt ook aan de koper, echter slechts indien wij ons binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst op het standpunt stellen dat uit veranderingen in de kosten een verhoging van de in de opdrachtbevestiging genoemde prijs voortvloeit. Indien de koper van dit recht gebruik maakt, dient hij binnen 5 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling van ons bij aangetekende brief de ontbinding in te roepen.
4. Indien sprake is van een Overeenkomst met door Klant te betalen periodiek vervallende bedragen, is Yoïs B.V. gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een termijn van één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord gaat met door Yoïs B.V. kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven, is Klant gerechtigd binnen 10 (tien) werkdagen de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Yoïs B.V. genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
5. Voor sommige Diensten en Software van Yoïs B.V. geldt een jaarlijkse vergoeding. Deze is telkens bij ingang van het nieuwe jaar, als overeengekomen, verschuldigd. Het bepaalde in artikel 7.2 geldt eveneens ten aanzien van de jaarlijkse vergoeding.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 8. Aflevering- en leveringstermijnen

1. De door ons opgegeven levertijden gaan in op de dag waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, mits alle gegevens die wij voor de uitvoering van de order nodig hebben in ons bezit zijn. De door ons opgegeven levertijden zullen nimmer zijn te beschouwen als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de individuele overeenkomst.
Bij niet tijdige levering dienen wij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld. Ingeval - in afwijking van het bovenstaande - in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk een boete op overschrijding van de levertijd is overeengekomen, is deze niet verschuldigd indien de overschrijding van de levertijd het gevolg is van de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde gevallen van overmacht.
2. Tenzij uit de orderbevestiging het tegendeel blijkt, geschiedt de levering van zaken voor rekening en risico van de kopers.
Buitenlandse kopers leveren wij, indien niet anders overeengekomen, af magazijn. Verder reizen de zaken voor rekening en risico van de kopers. Uit- en inklaring wordt door ons verzorgd, doch is voor rekening van de koper.
3. Tenzij kopers zelf voor expediteur zorgen, worden de zaken door ons verzonden op de naar ons oordeel gunstige wijze met door ons te kiezen expediteurs voor rekening en risico van de koper.
4. Verzoekt een koper om de levering van zaken op een andere dan de gebruikelijke wijze te doen plaatsvinden, dan kunnen wij de hieraan verbonden kosten aan de koper in rekening brengen.
5. Indien de levering in gedeelten geschiedt, hebben wij het recht iedere levering als een afzonderlijke transactie te beschouwen.
6. De koper is gehouden het gekochte binnen de overeengekomen tijd af te nemen.
Bij gebreke daarvan zijn wij gerechtigd op - zulks te onzer keuze - op grond van het bepaalde in artikel 6:60 Burgerlijk Wetboek te vorderen dat de bevoegde rechter ons van onze verbintenis tot levering van de overeengekomen zaken zal bevrijden, danwel om zonder voorafgaande ingebrekestelling betaling van koopprijs van het niet afgenomen gedeelte te vorderen.
Indien de koper niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, zijn wij gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbonden te verklaren. Indien de koper in overeenstemming met het bovenstaande in gebreke betaling der koopsom vorderen, worden de zaken geacht te zijn afgeleverd en zullen wij de zaken voor rekening en risico van de koper, tegen vergoeding van alle daaruit voortvloeiende kosten, opslaan.

Algemene voorwaarden Yoïs BV**Artikel 9. Reclame door de koper**

1. De koper staat in voor de juistheid en de volledigheid van en is verantwoordelijk voor de gegevens die hij ons verstrekt heeft.
De koper moet waar het de in onze offerte, of wat daarvan ex artikel 2 lid 2 deel uitmaakt, door ons verstrekte gegevens, maten, kleurechtheid en dergelijke betreft, rekening houden met de gebruikelijke spelings en met kleine wijzigingen in de door ons geleverde zaken. Meer in het bijzonder geldt zulks voor afwijkingen van de gecontracteerde hoeveelheid; ook hier dient de koper rekening te houden met gebruikelijke spelings.
De door ons geleverde zaken mogen dus van de omschrijving in de order afwijken indien en voor zover het gaat om kleine maatverschillen, hoeveelheidverschillen en ondergeschikten wijzigingen.
2. Klachten van de koper, die betrekking hebben op gebreken aan zaken die uiterlijk waarneembaar zijn, moeten door de koper binnen 8 dagen na levering (of binnen 8 dagen na factuurdatum, indien de zaken niet aan de koper (konden) worden geleverd, aan ons ter kennis worden gebracht. Dit dient te geschieden per aangetekende brief met daarin een duidelijke nauwkeurige omschrijving van de klacht en onder opgave van de factuur, waarmee de betreffende zaken zijn gefactureerd. Koper dient een zorgvuldige en tijdige controle te verrichten.
3. Gebreken die ten tijde van de levering niet uiterlijk waarneembaar waren, noch bij een zorgvuldige en tijdige controle konden blijken, moeten door de koper binnen 8 dagen na het aan het licht treden van deze gebreken aan ons ter kennis worden gebracht op de wijze als vermeld in lid 2.
4. Ieder vorderingsrecht van de koper jegens ons betrekking hebbend op gebreken in de door ons geleverde zaken, vervalt indien: ·a. de gebreken niet binnen lid 2 en 3 hiervoor gestelde termijnen en/of niet op de daar aangegeven wijze aan ons ter kennis zijn gebracht; ·b. de koper ons geen/onvoldoende medewerking verleend ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de klachten; ·c. de koper de zaken niet op de juiste wijze heeft opgesteld, behandeld, gebruikt, bewaard, of onderhouden of hij de zaken heeft gebruikt of behandeld onder omstandigheden of voor doeleinden anders dan door ons voorzien; ·d. De toepassing van het gebruik van de zaken met betrekking tot welke de klachten zijn geuit door de koper wordt voortgezet; ·e. de in de individuele overeenkomst genoemde garantietermijn is verstreken of, indien een dergelijke termijn ontbreekt, de klachten eerst worden geuit nadat een periode van meer dan 12 maanden sedert de levertijd is verstreken.
5. In geschillen omtrent de kwaliteit van de door ons geleverde zaken zal een door ons aangegeven te goeder naam bekend staand bureau een bindende uitspraak doen.
6. Reclame schort de verplichtingen van de Afnemer jegens Yoïs B.V. niet op.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Uitsluitend indien de garantieverplichtingen ter zake de door ons geleverde zaken niet door derden (zoals fabrikanten) op zich zijn genomen, kan de koper jegens ons (garantie-) aanspraken doen gelden.
Onze aansprakelijkheid is in dat geval beperkt tot gebreken die een gevolg zijn van fabricage- en materiaalfouten.
2. Ingeval van reclame zijn wij, indien de gegrondheid van de reclame, de kwaliteit betreffende, door ons wordt vastgesteld en voor ons tevens aansprakelijkheid als bedoeld in lid 1 bestaat, uitsluitend gehouden tot zulks te onzer keuze: ·a. (kosteloos) herstel van gebreken; ·b. levering van vervangende zaken c.q. onderdelen, na terugontvangst van de gebrekkige zaken c.q. onderdelen; ·c. terugbetaling van de ontvangen koopsom/creditering van de aan de koper gezonden factuur met ontbinding zonder rechtelijke tussenkomst van de gesloten overeenkomst, alles voor zover de koopsom, de factuur en de overeenkomst op de geleverde gebrekkige zaken betrekking hebben; ·d. een in overleg met de koper te betalen schadeloosstelling in ander vorm dan hiervoor bedoeld.
3. Indien de koper zonde voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming aan de zaken reparaties en/of wijzigingen heeft uitgevoerd/doen uitvoeren, vervalt elke garantieverplichting onzerzijds.
4. Behoudens eventuele verplichtingen van ons uit hoofde van het bovenstaande zijn wij nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de koper en anderen, tenzij er sprake is van opzet of schuld onzerzijds (door degenen die ons voor aansprakelijk houdt met de middelen rechtens aan te tonen). blijft het gekochte binnen de overeengekomen tijd af te nemen en wij
Met name zijn wij ook nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, directe- of indirecte schade, hoe ook genaamd winstderving en stilstandschade daaronder begrepen - geleden door de opdrachtgever, diens ondergeschikten en bij of door hem tewerkgestelde of derden ontstaan, door hele of gedeeltelijke (her)leveringen van zaken, vertraagde of ondeugdelijke levering, of het uitblijven van levering van zaken of door de zaken zelf.
5. De koper is niet gerechtigd de zaken waarover geen gemotiveerde reclame bestaat terug te zenden. Geschiedt dit zonder geldige redenen toch, dan zijn alle kosten aan terugzending verbonden ten laste van de koper. Wij zijn in dat geval vrij de zaken voor rekening en risico van de koper onder derden op te slaan.
6. De koper is gehouden ons te vrijwaren voor alle aanspraken die derden ter zake van de uitvoering van de overeenkomst tegen ons mochten doel gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat de uit deze aanspraken voortvloeiende schaden en kosten voor rekening van de koper komen.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 11: Aansprakelijkheidsbeperking

1. Yoïs B.V. is nimmer verplicht tot vergoeding van direct of indirect geleden schade, voortvloeiende uit of ontstaan door gebreken aan geleverde goederen of diensten of door het niet, niet tijdig of niet juist functioneren van de door haar te leveren of geleverde goederen en/of diensten, behoudens ingeval van opzet of grove schuld van Yoïs B.V. Iedere aansprakelijkheid voor bedrijfsschade (bedrijfsstoring, derving van inkomsten e.d.), gegevensverlies of -vermindering, en/of gevolgschade, door welke oorzaak ook ontstaan, daaronder begrepen vertraging in de levertijd van goederen en diensten, is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Yoïs B.V. is niet aansprakelijk voor de door haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden aan de Afnemer of derden toegebrachte schade, uit welke hoofde of door welke oorzaak dan ook, behoudens ingeval van aan Yoïs B.V. toerekenbare opzet of grove schuld.
3. Voor schade van welke aard dan ook, die is ontstaan of veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, of door gebruik voor andere dan normale doeleinden van door Yoïs B.V. geleverde goederen, is Yoïs B.V. niet aansprakelijk.
4. De Afnemer vrijwaart Yoïs B.V. en haar medewerkers voor aanspraken van derden ter vergoeding van materiële en immateriële schade, welke direct of indirect wordt veroorzaakt door (gebruik van) het door Yoïs B.V. geleverde.
5. De aansprakelijkheid van Yoïs B.V. uit hoofde van de met de Afnemer gesloten Overeenkomst is onder alle omstandigheden beperkt tot het factuurbedrag van de overeenkomst.
6. Yoïs B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die Afnemer lijdt door tekortkomingen c.q. weigering van Yoïs B.V. bij de uitvoering van de Service waarbij niet gelicentieerde Software van de Afnemer in het geding is.
7. Yoïs B.V. is niet aansprakelijk voor de data op de datadragers. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) maken van een back-up. Het wordt aanbevolen een back-up te maken vóór het aanbieden van een artikel te reparatie
8. Indien en voor zover Diensten worden verricht via een door Yoïs B.V. aangeboden, geëxploiteerde of onderhouden server of Yoïs hosting verzorgt, zal Yoïs B.V. aan Klant de informatie verstrekken, benodigd voor het gebruik van de server.
9. Klant is zelf verantwoordelijk voor het installeren, in stand houden en exploiteren van de eigen Sites en voor het correcte gebruik van de Software al dan niet middels de Yoïs server.

Algemene voorwaarden Yois BV

Artikel 12. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid

1. Door ons geleverde zaken blijven ons eigendom tot aan het moment van volledige betaling van al hetgeen de koper uit hoofde van, samenhangende met of voortvloeiende uit de door ons geleverde zaken aan ons verschuldigd is. Indien wij zulks nodig oordelen hebben wij het recht van de koper zekerheid ten aanzien van de nakoming zijn verplichtingen te eisen.
2. De koper heeft niet het recht de niet betaalde zaken in pand te geven daarop bezitloos pandrecht te vestigen of enigen ander zakelijk of persoonlijk recht ten behoeve van een derde daarop te vestigen.
3. Onverminderd het hiervoor in dit artikel bepaalde is het de koper toegestaan de zaken aan derden te verkopen, doch zulks uitsluitend in het kader van zijn normale bedrijfsvoering. Alsdan is de koper gehouden de verkregen gelden onverwijld aan ons over te dragen, dan wel, indien niet tegen contante betaling is verkocht, de verkregen vorderingen onverwijld aan ons over te dragen.
4. Indien tengevolge van be- of verwerking door de koper ons eigendomsrecht rustend op de door ons geleverde zaken verloren is gegaan, is de koper verplicht onverwijld ten behoeve van ons een bezitloos pandrecht te vestigen op de zaken ontstaan na de be- of verwerking.
5. Wij zijn te allen tijde gerechtigd de zaken die zich onder de koper (of derden) bevinden, maar ons in eigendom toebehoren, onder ons te nemen, zodra wij in redelijkheid kunnen aannemen dat de reële kans bestaat dat de koper niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Het voorgaande laat onverlet de rechten zoals die voor ons voortvloeien uit het gemene recht: met name behouden wij ook het recht de koper na het onder ons nemen van de zaken tot schadevergoeding aan te spreken.
6. De koper is verplicht het risico van brand en diefstal ten aanzien van de niet betaalde zaken te verzekeren en op ons verzoek deze verzekering aan te tonen.
7. Het risico van verlies of beschadiging van Software, informatie, bestanden en/of gegevens die aan Klant via tele- of datacommunicatiefaciliteiten, daaronder begrepen langs elektronische weg, ter beschikking worden gesteld, is voor Klant.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden in de Nederlandse valuta ofwel Euro's, tenzij anders overeengekomen, zonder enige aftrek of korting contant ter plaatse waar wij zijn gevestigd of door overmaking op een door ons aangewezen bank- of girorekening, in beide gevallen onmiddellijk na de levering van de betreffende zaken, althans uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum, dit alles tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij betaling per bank of giro geldt de dag van creditering van onze bank of girorekening als de dag van betaling.
2. Indien de koper niet tijdig tot (complete) betaling overgaat, is hij in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Alsdan hebben wij het recht, indien een voor zover voldoende samenhang bestaat met het niet nakomen van de koper, de nakoming van al onze verbintenissen jegens de koper op te schorten, onverminderd al onze rechten uit het gemene recht voortvloeiend.

Algemene voorwaarden Yois BV**Artikel 13. Betaling**

3. Ook zijn wij gerechtigd voor alle nog te verrichten leveringen contante betaling voor aflevering van de zaken of garantie voor tijdige betaling te verlangen. Voorts zijn wij alsdan gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, waarbij op de koper alsdan de verplichting rust tot teruggave van de geleverde zaken, dan wel de verplichting tot anderszins ongedaan maken van de door ons verrichte prestatie, onverminderd ons recht op schadevergoeding. Blijft de koper in gebreke met tijdige betaling, dan verbeurt hij aan ons, dan wel de kredietverzekeraar van verkoper, zonder dat een nadere aanzegging onzerzijds nodig is, vanaf de vervaldatum tot aan de dag der complete betaling een rente gelijk aan de wettelijke rente plus 4 % per jaar, berekend over het niet betaalde bedrag, welke rente onmiddellijk zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar is.
4. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen ten laste van de debiteur. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15 % van de hoofdsom met een minimum van € 50,- alles exclusief omzetbelasting. Bovendien zijn alle nadelige gevolgen van koersverlies of anderszins uit te late betaling of niet betaling voortvloeiend voor rekening van de koper, zelfs al zou koper volgens de in zijn land bestaande bepalingen tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldaan hebben, doch omstandigheden of maatregelen buiten zijn controle de transfer hebben doen plaatsvinden op voor ons nadelige wijze.
5. Betalingen strekken conform artikel 6:44 Burgerlijk Wetboek eerst in mindering op de in lid 3 bedoelde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
6. Indien in de financiële positie van koper na het tot stand komen van de overeenkomst, doch voor de aflevering der zaken een aanzienlijke verslechtering optreedt, zijn wij gerechtigd geheel of gedeeltelijk af te zien van verdere uitvoering van de overeenkomst, dan wel een wijziging van de betalingsvoorwaarden te vorderen.
7. Verkoper kan zijn vorderingen uit hoofde van alle transacties overdragen aan een kredietverzekeraar naar zijn keuze.
8. Yois B.V. zal telkens uitdrukkelijk vermelden of prijzen inclusief dan wel exclusief BTW zijn.
9. Het voor een Support op locatie, Remote support of in de Service Ruimte verschuldigde bedrag wordt op basis van tijd en materialen aan de Afnemer in rekening gebracht. Tevens kunnen aanvullende bedragen in rekening worden gebracht, zoals speciale onderzoekskosten, vervoerskosten, opslagkosten of leveringskosten, waarvan Yois B.V. voor zover mogelijk de Afnemer vooraf zal informeren indien zij verschuldigd worden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is betaling, zonder korting of verrekening, a contant, bij aflevering verschuldigd.
10. Yois B.V. is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van 50%. Zolang de vooruitbetaling niet is geschied of geen zekerheid is gesteld, is Yois B.V. niet tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst verplicht.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 13. Betaling

11. Indien het verschuldigde bedrag van een Service (mede) op basis van tijd wordt vastgesteld wordt de urenverantwoording van de Service in minuten berekend en naar boven afgerond naar de door Yoïs B.V. gehanteerde tijdblokken. De urenverantwoording begint op moment van binnenkomst bij een Afnemer en eindigt op moment van vertrek.
12. Indien de Service vereist dat Yoïs B.V. een Hardware van de Afnemer ter Reparatie dient mee te nemen, zal Yoïs B.V. eenmalig vervoerskosten (per vervoer) in rekening brengen.
13. Bij een overschrijding van een overeengekomen betalingstermijn is de Afnemer zonder nadere in gebreke stelling in verzuim. Bij liquidatie, surseance of faillissement van de Afnemer, alsook bij overname van diens bedrijf door een derde, vervalt een overeengekomen betalingstermijn en treedt dadelijk verzuim in.
14. In geval van verzuim wordt de Afnemer dadelijk over het openstaande bedrag wettelijke rente, verhoogd met twee procentpunten, verschuldigd. Alle kosten die Yoïs b.v maakt ter inning van haar vordering maken deel uit van haar vordering.
15. De rechten van Yoïs B.V. met betrekking tot kosten voor niet tijdige betaling laten alle overige rechten van Yoïs B.V. onverlet.
16. Yoïs B.V. kan de betaling toewijzen aan andere openstaande facturen van de Afnemer.
17. De Afnemer is alle belastingen en heffingen, hoe ook genaamd verschuldigd.
18. Yoïs B.V. kan bedragen voor tarieven, minimumbedragen en de grondslag voor metingen wijzigen. Deze wijzigingen worden minimaal twee maanden voordat deze ingaan aan Afnemer bekend gemaakt. Wijzigingen gaan in op de eerste van de volgende data: de eerste factuurdatum of de eerste dag van de betalingsperiode of na de ingangsdatum die Yoïs B.V. in de kennisgeving opgeeft.
19. De Afnemer ontvangt het voordeel van eventuele prijsverlagingen ter zake van bedragen die verschuldigd worden op of na de ingangsdatum van de prijsverlaging.
20. Yoïs B.V. kan worden verplicht bepaalde wettelijke bijdragen te heffen op sommige van haar diensten, bijvoorbeeld een verwijderingsbijdrage indien Afnemer Yoïs B.V. verzoekt een Hardware te verwijderen.
21. De verplichting van de Afnemer tot betaling van de verschuldigde bedragen is onvoorwaardelijk en komt niet in aanmerking voor beroep op verrekening.

Algemene voorwaarden Yois BV

Artikel 14: Garanties

1. Voor elke dienstverlening van Yois B.V. , waarbij aan Huis of op Bedrijf Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden, garandeert Yois B.V. dat Yois B.V. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van Yois B.V. mag worden verwacht.
2. Voor elke dienstverlening van Yois B.V. waarbij een storing aan een Hardware van Afnemer op een Yois B.V. Service Ruimte verholpen kan worden, garandeert Yois B.V. dat Yois B.V. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van Yois B.V. mag worden verwacht.
3. Voor elke dienstverlening van Yois B.V., waarbij telefonisch Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden garandeert Yois B.V. dat Yois B.V. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van Yois B.V. mag worden verwacht.
4. Garantie voor de Reparatie aan een Hardware vervalt bij verwijdering of wijziging van de Hardware door de Afnemer nadat de Reparatie is voltooid, of bij verwijdering of wijziging van het Garantiezegel van de Hardware.
5. Yois B.V. garandeert geen ononderbroken of foutloze werking van een verholpen storing noch dat Yois B.V. alle storingen zal verhelpen.
6. Yois B.V. levert onderdelen bij de Reparatie van een Hardware zonder garanties van enige aard, tenzij anders door Yois B.V. aangegeven. Fabrikanten, ontwikkelaars, leveranciers, of uitgevers kunnen echter hun eigen garanties aan de Afnemer verlenen. Dergelijke garanties, voor zover van toepassing, staan omschreven in de toepasselijke licentieovereenkomsten.
7. Yois B.V. kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Afnemer na het verhelpen van een Soft- en Hardware storing op dezelfde of op correcte wijze zullen functioneren. Yois B.V. adviseert de Afnemer om voorafgaand aan het verhelpen van storingen back-ups te maken van alle bestanden. Yois B.V. aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
8. Indien en voor zover Yois B.V. apparatuur van derden aan de Afnemer levert, zullen, mits dat door Yois B.V. schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 14: Garanties

9. apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. De Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Yoïs B.V. en Yoïs B.V. zal
10. deze kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Yoïs B.V. en Afnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Artikel 15. Overmacht

1. Onder overmacht dient te worden verstaan, elke omstandigheid buiten onze macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming). Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard ook, blokkade, boycot,
2. natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van de transportmogelijkheden, storingen in ons bedrijf, in- en uitvoerbepalingen of -verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en regionale (overheid-) instanties. Indien wij door overmacht onze leveringsplicht niet, niet behoorlijk of niet tijdig kunnen nakomen zijn wij gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten, zulks te onzer keuze. Ingeval van overmacht kan de koper ons niet tot schadevergoeding aanspreken.
3. In geval van overmacht is Yoïs B.V. niet gehouden haar verplichtingen jegens de Afnemer na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.
4. In het bijzonder geldt als overmacht, voor zover e.e.a. niet al is inbegrepen in het vermelde in lid 2, stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in (telecommunicatie- c.q. kabel-) netwerken of verbindingen of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de Yoïs B.V. website.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 16. Geografisch gebied, toepasselijke voorwaarden en recht

1. Op de door ons gedane offertes en op alle door ons aangegane overeenkomsten zijn de Yoïs algemene voorwaarden alsmede de Fenit algemene voorwaarden van toepassing en is uitsluitend Nederland recht van toepassing.
2. Alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven en Overeenkomsten van Yoïs B.V. gelden alleen in Nederland
3. Alle aanbiedingen, offertes, en prijsopgaven van Yoïs B.V. en alle tussen Afnemer en Yoïs B.V. gesloten Overeenkomsten, alsmede deze Algemene Voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
4. Overeenkomsten gesloten onder deze Algemene Voorwaarden scheppen geen rechten en hebben geen rechtsgevolgen voor een derde partij.
5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of van een Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar is, zullen de overige bepalingen daarvan onverkort van kracht blijven.
6. Niets in deze Algemene Voorwaarden tast de dwingend rechtelijke wettelijke bepalingen, in het bijzonder die ter bescherming van consumenten, aan.
7. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17. Geschillenbeslechting

1. Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/voortvloeiende uit door ons aangegane overeenkomsten en door ons verrichte leveringen worden berecht door de bevoegde rechter in Nederland.

Artikel 18: Service verlening

1. Yoïs B.V. verleent een aantal vormen van diensten, alsmede zoals hieronder omschreven. De diensten kunnen standaard aanbiedingen zijn of aangepast zijn aan specifieke wensen van de Afnemer.
2. Hulp aan Huis of op Bedrijf wordt verricht op maandag t/m vrijdag tijdens de geldende Bedrijfsuren van Yoïs B.V.
3. Het verhelpen van storingen in een Service Ruimte geschiedt op maandag t/m vrijdag tijdens de geldende Bedrijfsuren van Yoïs B.V.
4. Herconfiguratie, Herinstallatie en andere grotere Software-activiteiten, uitsluitend met behulp van originele Gelicentieerde Software van de Afnemer, zullen vanwege de benodigde arbeidstijd bij voorkeur in de Service Ruimte van Yoïs B.V. uitgevoerd worden. Voor elke Soft-ware “reparatie” zal Yoïs b.v. een offerte aan de Afnemer voorleggen welke door Afnemer schriftelijk goedgekeurd dient te worden. Alleen bij goedkeuring door de Afnemer zal Yoïs b.v. de Software storing verder in behandeling nemen (zie verder artikel 19).

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 19: Hardware Reparatie Service (hierna Reparatie genoemd)

1. Voor elke Reparatie zal Yoïs B.V. een offerte aan de Afnemer voorleggen welke door Afnemer schriftelijk goedgekeurd dient te worden. Alleen bij goedkeuring door de Afnemer zal Yoïs B.V. de Hardware storing verder in behandeling nemen.
2. In sommige gevallen zal de Hardware in een Service Ruimte afgeleverd dienen te worden ten einde de aangemelde Hardware storing te diagnosticeren en indien van toepassing de offerte aan de Afnemer te kunnen opstellen.
3. Indien de Service vereist dat de storing op een Hardware op een Service Ruimte gediagnosticeerd c.q. verholpen dient te worden, heeft de Afnemer de keuze om de Hardware zelf af te leveren, te verzenden of Yoïs B.V. te verzoeken de Hardware te vervoeren. Indien Yoïs B.V. verzocht wordt de Hardware te vervoeren, zal Yoïs B.V. de Afnemer eenmalig vervoerskosten in rekening brengen, ongeacht of met betrekking tot de Hardware een diagnose of een reparatie uitgevoerd wordt.
4. Yoïs B.V. kan een Reparatie of een deel daarvan uitbesteden aan een door Yoïs B.V. geselecteerd service center.
5. Ingeval de Hardware niet door Yoïs B.V. wordt vervoerd, is de Afnemer verantwoordelijk voor alle risico's van verlies of beschadiging, alsmede voor alle noodzakelijke verzekeringen van alle Hardware is tijdens de periode gedurende welke deze naar een door Yoïs B.V. aangewezen Service Ruimte worden verzonden. Yoïs B.V. is alleen verantwoordelijk voor verlies of beschadiging aan de Hardware van de afnemer terwijl deze in het bezit van Yoïs B.V. is.
6. Afnemer staat Yoïs B.V. toe om technische wijzigingen, vervangingen of reparaties uit te voeren op een Hardware die ter Reparatie is aangeboden. Door Yoïs B.V. verwijderde onderdelen worden eigendom van Yoïs B.V. . Afnemer verklaart toestemming te hebben van de eigenaar en eventuele pandrechtelhouders om het eigendom en het bezit van verwijderde onderdelen aan Yoïs B.V. over te dragen.
7. Indien Afnemer een Hardware aan Yoïs B.V. ter reparatie aanbiedt binnen de nog geldende garantieperiode van de fabrikant c.q. leverancier van de Hardware, verklaart Afnemer afstand te doen van de voorwaarden verbonden aan de garantiebepalingen van de fabrikant c.q. leverancier van de ter reparatie aangeboden Hardware.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 19: Hardware Reparatie Service (hierna Reparatie genoemd)

8. Indien de dienstverlening de vervanging van een onderdeel inhoudt, behoeft het vervangend onderdeel niet origineel of nieuw te zijn, maar bevindt zich in een goede staat en is tenminste functioneel gelijkwaardig aan het vervangen onderdeel.

Artikel 20: Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoeken of verhelpen van storingen welke voortvloeien uit van buiten komende oorzaken, zoals foute communicatielijnen of m.b.t. spanningsvoorziening behoren niet tot de inspanningsverplichting van *Yoïs B.V.*

Artikel 21: Bijzondere bepalingen bij het uitvoeren van de Service

1. Tijdens het verhelpen van een Software storing kunnen bestanden op de Hardware van de Afemer eventueel worden gekopieerd en kunnen systeemsettings en soft- en hardwareconfiguraties eventueel worden aangepast.
2. Indien Yoïs B.V. bij het verhelpen van een storing, systeemsettings en/of softwareconfiguraties dient te wijzigen, te herstellen, te herconfigureren of te herinstalleren, door gebruik te maken van desbetreffende Software van de Afemer, dan zal Yoïs B.V. de storing alleen verhelpen middels gebruikmaking van de originele gelicentieerde Software welke in het bezit zijn van de Afemer. Yoïs B.V. zal geen storingen verhelpen op niet gelicentieerde Software.
3. Afemer zal Yoïs B.V. in voldoende mate vrije en veilige toegang verlenen tot de faciliteiten en systemen van de Afemer zodat Yoïs B.V. aan haar verplichtingen jegens Afemer kan voldoen. Yoïs B.V. behoudt zich het recht voor om haar Service aan Huis of op Bedrijf op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Hardware omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Yoïs B.V. , risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid met zich meebrengen. Deze maatregel laat de betalingsverplichtingen van de Afemer onverlet.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 22: Server

1. Yoïs B.V. stelt van tijd tot tijd minimumspecificaties vast voor computer(s) en netwerkgeving van Klant, inclusief - in voorkomend geval - de Yoïs B.V. server, waarop dan wel waarbinnen Klant de Software gebruikt. De Software mag slechts op de computer(s) of netwerkgeving van Klant worden geïnstalleerd indien zulks geschiedt in overeenstemming met de geldende specificaties van Yoïs B.V., waaronder tevens begrepen de configuratie- en capaciteitseisen. Deze eisen kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Klant draagt zorg voor het verkrijgen van bedoelde specificaties van Yoïs B.V. en voor de naleving daarvan.
2. Indien de door Klant verschaft computer(s), inclusief de Yoïs B.V. server, en de netwerkgeving aan dergelijke specificaties voldoen, maar de Software toch niet overwegend functioneert conform de bijbehorende documentatie, zal Yoïs B.V. Klant binnen redelijke grenzen assisteren bij het oplossen van installatie- en/of configuratieproblemen die verhinderen dat de Software naar behoren functioneert. Indien Yoïs B.V. alle redelijke medewerking heeft verleend om met Klant tot een oplossing van dergelijke problemen te komen, maar de Software toch niet naar behoren functioneert op c.q. binnen de door Klant verschaft computer(s) en netwerkgeving, inclusief de Yoïs B.V. server, heeft Klant de keuze tussen enerzijds de aanschaf van (een) alternatieve computer(s), inclusief de Yoïs B.V. server, en wijziging van de netwerkconfiguratie en anderzijds beëindiging van deze Overeenkomst en teruggave van de Software in ruil voor een restitutie van de betaalde vergoeding, te verminderen met een afschrijving in rechte lijn over een periode van drie (3) jaar.

Artikel 23: Apparatuur-/serverbeheer

1. Op verzoek van Klant verzorgt Yoïs B.V. de exploitatie, en het beheer van apparatuur, zoals ruimte op de server bij Yoïs B.V. De apparatuur wordt door Klant verschaft, of op verzoek van Klant door Yoïs B.V. verworven. De apparatuur zal voldoen aan de ter zake door Yoïs B.V. te stellen eisen en specificaties. Klant zal Yoïs B.V. x desgevraagd de benodigde tools ter beschikking stellen. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de aanschaf dan wel de keuze van de systeem- en besturingsprogrammatuur. Mits Yoïs B.V. daarbij de nodige beveiligingsmaatregelen neemt, is het Yoïs B.V. toegestaan (een deel van) de desbetreffende apparatuur voor andere doeleinden te gebruiken. Indien Yoïs B.V. ten behoeve van het verlenen van Diensten aan de Klant apparatuur aanschaf blijft deze te allen tijde de eigendom van Yoïs B.V., of diens toeleverancier.
2. Door Klant zelf aan Yoïs B.V. verschaft apparatuur zal door Yoïs B.V. pas in gebruik worden genomen voor het verrichten van de in lid 1 besproken werkzaamheden, nadat de bewuste apparatuur door Yoïs B.V. is getest en geaccepteerd. Deze apparatuur dient te allen tijde te voldoen aan Yoïs B.V. 's minimumvereisten. Yoïs B.V. is gerechtigd aan Klant voor een acceptatietest kosten in rekening te brengen.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

3. De dienstverlening als omschreven in de vorige leden geschiedt op de geldende Yoïs werktijden de volgende werkzaamheden vallen niet onder de dienstverlening:
 - a. Ontwerp en programmeringwerkzaamheden met betrekking tot Sites;
 - b. correctief onderhoud in verband met falende apparatuur en besturingssoftware, tenzij partijen zijn overeengekomen dat Yoïs B.V. apparatuur onderhoud levert;
 - c. werkzaamheden voortvloeiende uit tele- en datacommunicatie storingen;
 - d. werkzaamheden voortvloeiende uit koppeling of gebruik van Software door Klant met niet door Yoïs B.V. geleverde apparatuur, software en data.
4. Desgewenst kan Klant, ingeval van storing die het gebruik van de apparatuur onmogelijk maakt, tijdelijk gebruik maken (al dan niet via een on-line verbinding) van bij Yoïs B.V. aanwezige apparatuur. Dergelijk gebruik is voor risico van Klant. Na het einde van dat gebruik is Yoïs B.V. gerechtigd de aanwezige software en bestanden van Klant, zonder voorafgaande melding aan Klant, te wissen.

Artikel 24: Tele- en datacommunicatie

1. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste keuze, tijdige beschikbaarheid en het in stand houden van tele- en datacommunicatiefaciliteiten en de apparatuur, noodzakelijk voor het verrichten van de Diensten door Yoïs B.V.
2. Yoïs B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verloren gaan van gegevens en Software en het niet in staat zijn van Klant om de Diensten te gebruiken wegens een tekortkoming, gebrek of niet functioneren van tele- en datacommunicatiefaciliteiten, op welke wijze de transmissie ook plaatsvindt.
3. Indien Yoïs B.V. bij gegevensverwerking en/of het verrichten van Diensten met gebruikmaking van tele- en datacommunicatiefaciliteiten de Klant toegangs- of identificatiecodes ter beschikking stelt, zal Klant deze codes vertrouwelijk behandelen en alleen aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.
4. Klant houdt zich bij tele- en datacommunicatie aan de door Yoïs B.V. gewenste protocollen en/of specificaties en aan Yoïs B.V. 's aanwijzingen ter zake.

Artikel 25: Beveiliging en privacy

1. Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de door de Klant te verwerken persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens of vergelijkbare regelgeving gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Klant zal Yoïs B.V. alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Yoïs B.V. zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistratie zorg dragen.
2. Klant vrijwaart Yoïs B.V. voor alle aanspraken van derden die jegens Klant of Yoïs B.V. mochten worden ingesteld wegens schending van de wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 26: Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Diensten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot Software, inclusief de broncode, databases, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapport, alsmede voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij Yoïs B.V. of diens licentiegevers. Klant verkrijgt alleen de gebruiksrechten en de bevoegdheden die bij deze Voorwaarden, andere voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal Klant de Software of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën maken.
2. Het is Klant niet toegestaan op de Software of middels de site van Yoïs B.V. aangebrachte merk- of herkenningstekens, en/of enige aanduidingen omtrent auteursrechten, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom waaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de Software, te wijzigen of te verwijderen, of de Software of enige gedeelten daarvan te wijzigen of na te maken.
3. Yoïs B.V. vrijwaart Klant tegen rechtsvorderingen die gebaseerd zijn op de bewering dat door Yoïs B.V. zelf ontwikkelde Software inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarden dat Klant Yoïs B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvorderingen en afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Yoïs B.V. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Klant in de Software heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat, dat de door Yoïs B.V. zelf ontwikkelde Software inbreuk maakt op enige aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industrieel eigendom, of indien naar het oordeel van Yoïs B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Yoïs B.V. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen - of naar diens keuze zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software kan blijven gebruiken.
4. Iedere andere aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Yoïs B.V. wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, indien veroorzaakt door het gebruik van de geleverde Software in een niet door Yoïs B.V. gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Yoïs B.V. geleverde of verstrekte Software, of op een andere wijze dan waarvoor de Software is ontwikkeld of bestemd.

Algemene voorwaarden Yoïs BV**Artikel 27: Gebruiksrecht Software**

1. Yoïs B.V. verleent Klant voor de termijn genoemd in de Order en tegen de voorwaarden vermeld in de Order of op de website van Yoïs B.V. of een daarmee gelieerde site, een niet-exclusieve, opzegbare licentie welke Klant uitsluitend het recht geeft om de in de Order vermelde, of door Klant gedownload Software te gebruiken ten behoeve van interne bedrijfsdoeleinden.
2. Tenzij partijen anders afspreken, geschiedt de installatie van de Software door Yoïs B.V. op een server van Yoïs B.V. Alle Sites dienen te beschikken over een geldige en aparte licentie op de bewuste Software.
3. Klant mag de Software (inclusief de licenties voor gebruik daarvan) uitsluitend in de volgende gevallen overdragen: (a) Klant mag de Software (inclusief alle licenties voor gebruik daarvan) fysiek van de ene computer op een andere computer overzetten voor gebruik via dezelfde server, mits de technische specificaties van de computer niet wijzigen en met dien verstande dat dit Klant niet de bevoegdheid geeft de Software te gebruiken op een wijze of met een strekking die niet overeenstemt met het gebruik waartoe Klant vóór de overzetting bevoegd was; en (b) Klant mag zijn rechten met betrekking tot de Software aan een derde partij overdragen als gevolg van een fusie, samenvoeging of een andere vorm van afstoting of overname binnen de vennootschap/organisatie, mits de verkrijger schriftelijk verklaart zich gebonden te achten aan dezelfde bepalingen en voorwaarden die Klant binden, terwijl alle rechten van Klant met betrekking tot de Software met de overdracht komen te vervallen.
4. Klant is slechts bevoegd de Software te gebruiken voor zover dit is toegestaan als gevolg van de Overeenkomst. Klant mag de documentatie op generlei wijze vereenvoudigen. Klant mag de Software niet aan derden openbaar maken. Het is Klant niet toegestaan: (a) de Software of de documentatie te wijzigen, te vertalen, tot de broncode te herleiden, te de compileren of te de-assembleren dan wel afgeleide werken daaruit te creëren; informatie die nodig is om de interoperabiliteit van een onafhankelijk ontwikkeld computerprogramma met de Software tot stand te brengen (als bedoeld in artikel 6 van Richtlijn 91/250/EG van de Raad betreffende de rechtsbescherming van computerprogramma's) kan desgevraagd van Yoïs B.V. worden verkregen tegen betaling van de alsdan bij Yoïs B.V. geldende administratietarieven; (b) de Software over te dragen (behoudens in de onder 23.3 uitdrukkelijk toegestane gevallen), uit te lenen, te verhuren, te leasen, te distribueren, te gebruiken om diensten te verlenen aan derden of ten behoeve van derden, dan wel rechten ten aanzien van de Software of documentatie in enigerlei vorm aan derden te verlenen, tenzij Yoïs B.V. haar voorafgaande schriftelijk toestemming daartoe heeft verleend, de eventueel geldende vergoeding(en) is (zijn) betaald en aan alle overige voorwaarden van Yoïs B.V. is voldaan; of (c) de aanduidingen, labels of markeringen van auteursrecht en van overige intellectuele eigendomsrechten op de Software of documentatie te verwijderen, te wijzigen of onleesbaar te maken.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

5. Voor zover Yoïs B.V. software en/of databases voor Klant beheert - al dan niet door deze op bij Yoïs B.V. aanwezige apparatuur in te zetten - blijft Klant zelf verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Klant is ermee akkoord dat aan het gebruik van software - en databases op een eigen Site - en al dan niet op bij Yoïs B.V. aanwezige apparatuur - additionele voorwaarden (kunnen) zijn verbonden, in het bijzonder ten aanzien van de door Klant verschuldigde (licentie-) vergoedingen.
6. Indien Yoïs B.V. door middel van technische bescherming de Producten en/of Diensten heeft beveiligd (bijvoorbeeld 'firewalls' of beveiligingssleutels), is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen ertoe leiden dat Klant niet in staat is een reservekopie van Software te maken, zal Yoïs B.V. op verzoek van Klant een reservekopie ter beschikking stellen.
7. Behoudens het geval dat Yoïs B.V. een reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt, heeft Klant het recht slechts één reservekopie van de Software aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan: te maken. Onder reservekopie wordt in deze Voorwaarden verstaan: een reservebestand, een on-line kopie, al dan niet op een server opgeslagen en/of een opgeslagen vorm van software, dan wel een stoffelijk voorwerp waarop de software is vastgelegd. Het maken van een reservekopie is uitsluitend toegestaan ter vervanging van het oorspronkelijk exemplaar van de software ingeval van onvrijwillig bezitverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en te zijn voorzien van dezelfde indicaties als het oorspronkelijk exemplaar.

Artikel 28: Communicatie

1. Klant is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de informatie die door of namens Klant op een Site en elders wordt verschaft. In het bijzonder is het Klant niet toegestaan om openbare Sites en andere door Yoïs B.V. al dan niet beheerde Software, of netwerken waarvoor Klant van de Diensten van Yoïs B.V. gebruik maakt, te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden alsmede het bepaalde in een Overeenkomst. Onder meer de volgende handelingen en/of gedragingen zijn niet toegestaan: (a) het inbreuk plegen op octrooi-, auteurs-, model-, of merkrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; (b) het zonder toestemming binnendringen in andere computersystemen of het World Wide Web, al dan niet met doorbreking van toegangscodes ("hacking") en/of in het geval toegang wordt verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of sleutel, dan wel door het aannemen van een onjuiste identiteit; (c) het doen van afbreukmakende, onrechtmatige of misleidende mededelingen; (d) het verspreiden van wettelijk verboden materiaal; (e) het handelen in strijd met (internationale) regelgeving terzake. Klant vrijwaart Yoïs B.V. voor alle aanspraken van derden ter zake van overtreding van het in het eerste lid bepaalde.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 29: Software- en database licenties van derden

1. Voor zover Yoïs B.V. aan Klant software- en/of databaselicenties van derden verstrekt, gelden de licentievoorwaarden en garanties van die derden.

Artikel 30: Vertrouwelijkheid

1. Beide partijen verplichten zich om geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van de voorwaarden die zijn neergelegd in een Overeenkomst en alle informatie betreffende de andere partij, waarvan zij in het kader van een Overeenkomst kennis nemen. De geheimhoudingsplicht strekt zich in elk geval uit tot technische, financiële, operationele en bedrijfseconomische gegevens van de andere partij.
2. Onder informatie bedoeld in het eerste lid valt niet: (a) informatie die reeds in het bezit was van de ontvangende partij op het moment dat die informatie door de andere partij werd verstrekt; (b) informatie van algemene bekendheid; (c) informatie die is verkregen van een derde die gerechtigd was de informatie te verschaffen, dan wel informatie die de ontvangende partij zelf had ontwikkeld zonder gebruikmaking van vertrouwelijke informatie van de verschaffende partij.
3. Partijen zullen de informatie bedoeld in het eerste lid niet voor aan ander doel aanwenden dan ter uitvoering van uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Partijen dragen er zorg voor dat een gelijke geheimhoudingsplicht wordt opgelegd aan hun werknemers of door hen ingeschakelde derden, die toegang hebben tot de in het eerste lid bedoelde informatie.
4. Niettegenstaande het bepaalde in dit artikel, is het Yoïs B.V. altijd toegestaan in publicitaire uitingen de identiteit en hoedanigheid van Klant te noemen.

Algemene voorwaarden Yoïs BV

Artikel 31: Overige bepalingen

1. Geen der partijen zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij de handelsmerken, handelsnamen of andere aanduidingen die de andere partij, en/of (indien van toepassing) haar onderneming of de groep waarvan zij deel uitmaakt (of een onderdeel daarvan) toebehoren, gebruiken in enige promotie of publicatie.
2. Partijen kunnen met elkaar communiceren via elektronische middelen. Dergelijke communicatie wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie. Een identificatiecode (een 'user ID') in een elektronisch document volstaat als vaststelling van de identiteit van de afzender en van de authenticiteit van het document.
3. Na de totstandkoming van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, geldt een fotokopie, fax of reproductie van een elektronisch opgeslagen exemplaar daarvan (inclusief bijlagen, correspondentie tussen partijen en overige documenten) als origineel, tenzij anders overeengekomen.
4. Elke vordering van de Afnemer of Yoïs B.V. voortvloeiend uit of gerelateerd aan een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak is ingesteld.
5. Het is niet toegestaan om een Service van Yoïs B.V. door te verkopen. Elke daartoe strekkende handeling is nietig.
6. Afnemer zal Yoïs B.V. en haar deelnemingen toestaan om overal waar zij zaken doen, contact informatie, inclusief namen, telefoonnummers en e-mail adressen op te slaan en te gebruiken. Deze informatie zal verwerkt en gebruikt worden en kan verstrekt worden aan onderaannemers, Business Partners en rechtverkrijgenden van Yoïs B.V. en haar deelnemingen voor gebruik dat consistent is met hun collectieve zakelijke activiteiten, inclusief communicatie met de Afnemer (bijvoorbeeld voor promoties en voor marktonderzoeken).
7. Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van apparatuur, Software en van de door Yoïs B.V. te verlenen Diensten, alsmede voor controle en beveiligingsprocedures, een adequaat systeembeheer en (het gebruik van) databases.
8. Klant zal Yoïs B.V. telkens alle benodigde materialen, proeven en gegevens tijdig ter beschikking stellen en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan. Yoïs B.V. is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit fouten in gebruiksanalyses, grafieken, afbeeldingen, databases, tenaamstellingen en evenmin voor fouten bij het converteren hiervan.

©2010 YOIS.

Algemene voorwaarden van FENIT

Gedeponeerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003

© FENIT 2003

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is cliënt de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien cliënt bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt 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. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal leverancier cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij leverancier een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 6.7 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband

houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.8 Cliënt 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 etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door cliënt; telecommunicatie

7.1 Cliënt zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door leverancier voorgeschreven specificaties.

7.4 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.5 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften

- 7.6 betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt 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 cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van leverancier kenbaar maken. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate 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 cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig-surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen

- 9.5 gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege. Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die cliënt 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 cliënt wordt ontbonden.
 - redelijke kosten die cliënt 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;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden.
- 10.5 De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

- 10.7 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12 Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

13 Duur

- 13.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

14 Uitvoering van de werkzaamheden

- 14.1 Leverancier verricht de computerservice slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van cliënt of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht. Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 14.2 Alle door leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd.
- 14.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de computerservice 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.
- 14.4 Alle door leverancier bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van leverancier, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier. Leverancier kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 14.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 14.6 Leverancier spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal leverancier tegen zijn gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.

15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 15.1 Leverancier voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15.2 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

- 15.3 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 15.4 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

16. Garantie

- 16.1 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal leverancier de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

17 Uitvoering

- 17.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke

aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.

- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

18. Wijziging en meerwerk

- 18.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten
- 18.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 18.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

19. Opleidingen, cursussen en trainingen

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

20. Detachering

- 20.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 20.2 Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.
- 20.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

- 20.4 Leverancier is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 20.5 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien leverancier in opdracht van cliënt programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

21. Ontwikkeling van programmatuur

- 21.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 21.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 21.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

22. Aflevering, installatie en acceptatie

- 22.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 22.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 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 het cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
- 22.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt 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.
- 22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal cliënt leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt 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, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 22.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 22.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet
- 22.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 22.3 heeft tot gevolg dat leverancier ten volle gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af

aan de rechten van cliënt op grond van artikel 22.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie.

- 22.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

23. Gebruiksrecht

- 23.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent leverancier cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 23.2 De programmatuur mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 23.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier bevat.
- 23.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

24. Aflevering, installatie en acceptatie

- 24.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.2 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 25. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 22.8 onverminderd.
- 24.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

25 Garantie

- 25.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 25.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 25.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

26 Onderhoud

- 26.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur

- en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 26.2 Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 26.3 Leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 26.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan leverancier van cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 26.5 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, kan leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 26.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

27. Programmatuur van toeleverancier

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

VERKOOP VAN APPARATUUR

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

28. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

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

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

29. Omgevingseisen en installatie

- 29.1 Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 29.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 29.3 Indien leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van leverancier opvolgen.
- 29.4 Cliënt zal leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van leverancier.

30 Garantie

- 30.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 30.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

31. Apparatuur van toeleverancier

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

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

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

32. Duur van de onderhoudsverplichting

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

33. Onderhoud

- 33.1 De inhoud en omvang van de door leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door cliënt bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 33.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij leverancier geldende werkdagen en werkuren.
- 33.3 Leverancier behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van leverancier met zich meebrengen.
- 33.4 Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 33.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van leverancier.

34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 34.1 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Cliënt 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 de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

- 34.2 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 34.3 Cliënt is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan client verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.
- 34.4 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.
- 34.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 34.6 Cliënt draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 34.7 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan cliënt overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 34.8 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 34.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

35. Uitsluitingen

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

Voor meer informatie:

www.fenit.nl
www.yois.nl
www.yois.eu
www.yoisware.nl
www.ict2mkb.nl
www.ict2mkb.be
www.2mkb.nl
www.scms.nl