

ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN COMPETE AUTOMATISERING B.V.

Artikel 1: Algemeen

In de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- 1 Algemene Voorwaarden: algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Compete Automatisering B.V., statutair gevestigd te Schiedam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24170910;
- 2 Opdrachtnemer: Compete Automatisering B.V., zijnde degene die de Algemene Voorwaarden in een overeenkomst van opdracht gebruikt;
- 3 Opdrachtgever: de partij die de opdracht geeft aan de Opdrachtnemer, en die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van de Algemene Voorwaarden op de in de overeenkomst vastgelegde opdracht heeft aanvaard;

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, uitgebrachte offertes, aanvaarde opdrachten, gesloten overeenkomsten en daaruit voortvloeiende leveringen door Opdrachtnemer gedaan of aangegaan met derden, daaronder mede begrepen: het verstrekken van adviezen, het verlenen van diensten en het verrichten van installatie-, onderhouds-, reparatie- en/of inspectiewerkzaamheden.
- 2 Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer (hoe ook genaamd) zijn nimmer van toepassing.
- 3 Voorzover niet door partijen uitdrukkelijk bij schriftelijke overeenkomst anderszins wordt bepaald, zijn alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig en onvoorwaardelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van kracht.
- 4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig mocht blijken, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan en zal de bepaling die ongeldig mocht blijken, geacht worden te zijn geconverteerd in een bepaling die de strekking voor de ongeldige bepaling het meest benadert voor zover binnen het recht toegestaan.
- 5 Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de opdracht en/of de daarmee samenhangende werkzaamheden te doen geschieden door derden of met werknemers van derden. Voor zover die derden of hun werknemers jegens de Opdrachtgever aansprakelijk zijn, is bedongen, dat te hunnen aanzien alle bedingen zullen gelden betreffende uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, alsmede betreffende vrijwaring van Opdrachtnemer als omschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3: Aanbieding / offerte

- 1 Elke aanbieding gedaan door Opdrachtnemer in welke betrekking ook, is vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
- 2 Alle in documentatie, drukwerk en foldermateriaal van Opdrachtgever opgenomen gegevens, zoals prijzen en specificaties, zijn vrijblijvend en aan wijziging onderhevig.
- 3 Mondelinge of schriftelijke gegevens die door Opdrachtnemer in het kader van een aanbieding verstrekt worden, kunnen zonder voorafgaand bericht gewijzigd of ingetrokken worden.

Artikel 4: Overeenkomst

- 1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd de opdracht te aanvaarden.
- 2 Aanvullingen en wijzigingen in de overeenkomst binden Opdrachtnemer slechts indien en nadat zij deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 3 Alle kosten van een door Opdrachtgever voorgestelde en door Opdrachtnemer op de in lid 1 voorgeschreven wijze schriftelijk aanvaarde wijziging in (delen van) de overeenkomst, worden door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening gebracht en zijn door Opdrachtgever verschuldigd. Opdrachtnemer is nimmer verplicht een verzoek tot wijziging van de overeenkomst en/of meerwerk te honoreren. Opdrachtnemer kan verlangen dat hiertoe een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten.
- 4 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met werknemers van Opdrachtnemer binden Opdrachtnemer slechts, nadat en voorzover zij door Opdrachtnemer op de in lid 1 voorgeschreven wijze zijn aanvaard.
- 5 De overeenkomsten (althans rechten uit de overeenkomsten) gesloten onder deze Algemene Voorwaarden zijn niet overdraagbaar en zijn uitsluitend gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- 6 Indien de overeenkomst wordt aangegaan met 2 (twee) of meer Opdrachtgevers, zijn deze hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming daarvan.

Artikel 5: Medewerking door Opdrachtgever

- 1 Opdrachtgever verschafft Opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en verleent deze alle medewerking.
- 2 Opdrachtgever staat er voor in, dat alle door haar aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, software, procedures, instructies en informatiedragers juist en volledig zijn en dat zij de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke specificaties bezitten.
- 3 Opdrachtgever staat er voor in dat zij eigenaar is van, althans (tijdig) beschikt over alle benodigde licenties en/of vergunningen voor, alle door haar aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur en/of software.
- 4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van de apparatuur, de programmatuur, de knowhow en van de door Opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 5 Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen, dat Opdrachtnemer al haar werkzaamheden op de bestemmingsplaats direct en ongestoord kan uitvoeren en stelt daartoe aan Opdrachtnemer tijdig alle door haar benodigde werkruimte, personen, hulp- en bedrijfsmaterialen, (de juiste soort) energie en telecommunicatiefaciliteiten kosteloos ter beschikking.

- 6 Indien Opdrachtnemer werkzaamheden verricht op de locatie van Opdrachtgever, dient Opdrachtgever ervoor zorg te dragen, dat er iemand aanwezig is die Opdrachtnemer ongehinderd toegang kan verschaffen en bevoegd is Opdrachtgever te vertegenwoordigen. Opdrachtnemer is gerechtigd haar werkzaamheden te staken, indien deze persoon niet (langer) aanwezig is, zonder dat Opdrachtnemer op enigerlei wijze aansprakelijk is voor de gevolgen van deze beëindiging van haar werkzaamheden.

Artikel 6: Prijs

- 1 De door Opdrachtnemer gehanteerde valuta is de Euro.
- 2 Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen, tarieven en bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verwijderingsbijdrage alsmede exclusief de kosten van verpakking, transport, montage, verzending en administratie.
- 3 Opdrachtnemer is gerechtigd kostprijsverhogende elementen die zich voordoen, te rekenen van de dag af waarop de overeenkomst tot stand gekomen is, door te berekenen in de prijs met verplichting voor de Opdrachtgever de aldus verhoogde prijs in plaats van de oorspronkelijke overeengekomen prijs te betalen. Onder dergelijke prijsverhogende elementen vallen in ieder geval prijsstijgingen bij de leverancier van Opdrachtnemer van alle zaken, die Opdrachtnemer nodig heeft of aanwendt bij de uitvoering der overeenkomsten, verhoging van lonen, verhoging of invoering van sociale lasten, belastingen of andere heffingen, en wat prijsstijgingen betreft, ook wanneer deze het gevolg zijn van wijzigingen in de waardeverhouding van valuta's onderling.
- 4 Indien tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een overeenkomst is gesloten waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, is Opdrachtnemer gerechtigd middels schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste 3 (drie) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 5 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven middels schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties, die volgens de planning c.q. de overeenkomst zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste 3 (drie) maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 6 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 14 (veertien) dagen na de datum van kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Opdrachtnemer genoemde datum waarop de aanpassing van prijzen en tarieven in werking zal treden, dan wel de overeenkomst te annuleren.

Artikel 7: Levering

- 1 De door Opdrachtnemer opgegeven levertijd geldt bij benadering en is geen fatale leveringstermijn. Termijnen waarbinnen de leveringen dienen te zijn geschied, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 2 De overeengekomen indicatieve afleveringstermijn gaat in zodra alle formaliteiten welke nodig zijn voor de aanvang van de contractuele werkzaamheden zijn vervuld en alle hiervoor naar het oordeel van Opdrachtnemer benodigde bescheiden door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld.

- 3 Indien is overeengekomen dat betaling in termijnen zal geschieden en de eerste termijn vervalt voordat een aanvang is gemaakt met de contractuele werkzaamheden, zal de afleveringstermijn niet eerder ingaan dan na ontvangst van de eerste betalingstermijn.
- 4 De levering wordt geacht te zijn geschied op het moment dat de producten bij Opdrachtnemer voor verzending c.q. afhalen gereed staan en Opdrachtgever daarvan in kennis is gesteld. Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de producten ter plaatse opstelt, installeert of monteert, eindigt de levertijd op het moment waarop de producten ter plaatse ter aflevering worden aangeboden.
- 5 Het risico van het geleverde gaat steeds op Opdrachtgever over op het moment van aflevering. Installatie en/of montage van het geleverde geschiedt altijd voor risico van Opdrachtgever.
- 6 Indien op voorstel van de Opdrachtgever en na instemming dienaangaande van Opdrachtnemer de opdracht tot aflevering van zaken wordt gewijzigd, worden de afleveringstermijnen, ten gevolge van wijzigingen, verlengd, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 7 Opdrachtnemer heeft het recht om de order in gedeelten te leveren en te factureren.
- 8 Bij niet tijdige levering dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen, tenzij er sprake is van een vaste leveringsdatum / fatale leveringstermijn. Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever een redelijke termijn gegund om zijn verplichtingen uit de overeenkomst alsnog na te komen.

Artikel 8: Verpakking, verzending en transport

- 1 Lading en vervoer van zaken wordt slechts door Opdrachtnemer verzorgd indien de Opdrachtgever daartoe schriftelijke opdracht heeft gegeven. Lading en vervoer van alle zaken geschieden voor risico van de Opdrachtgever, ongeacht of het transport verzorgd wordt door Opdrachtnemer of door derden, behoudens in geval van grove schuld of opzet aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 2 Opdrachtnemer bepaalt de wijze van verpakking en verzending. Indien Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking en/of verzending verlangt, komen de daaraan verbonden meerkosten voor haar rekening.
- 3 Alle (retour)verzending(en) en al het transport, daaronder onder meer begrepen het transport in het kader van de opstelling ter plaatse en de reparatiewerkzaamheden, geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 4 Opdrachtnemer neemt standaard de verpakking niet terug. Opdrachtgever handelt met de verpakking op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende (overheids)voorschriften.

Artikel 9: Inspectie en reclame

- 1 Opdrachtgever inspecteert het geleverde, waaronder onder meer begrepen de (resultaten van de) dienstverlening en/of service, direct na de in ontvangstneming. Opdrachtgever controleert zowel het aantal als de kwaliteit van het geleverde. Alle reclames dienen onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 1 (één) week nadat de gebreken redelijkerwijs geconstateerd hadden kunnen worden, door Opdrachtnemer ontvangen te zijn, op straffe van verval van het recht op reclame.
- 2 Alle reclames dienen per aangetekende brief tegen bewijs van ontvangst bij Opdrachtnemer ingediend te worden.

- 3 Indien Opdrachtnemer reclames erkent, heeft Opdrachtnemer met uitsluiting van elk recht van Opdrachtgever op schadevergoeding de mogelijkheid hetzij de door haar uitgevoerde werkzaamheden kosteloos opnieuw uit te voeren, hetzij ter zake van de werkzaamheden aan deze terug te betalen, zonder dat Opdrachtnemer gehouden is de werkzaamheden opnieuw uit te voeren.
- 4 Reclames geven de Opdrachtgever slechts recht de gehele levering te weigeren dan wel de betreffende betaling op te schorten, indien reclames door Opdrachtnemer zijn erkend.

Artikel 10: Installatie

- 1 Indien Opdrachtnemer heeft aangenomen zaken gebruiksklaar op te stellen en/of te installeren op een door Opdrachtgever aangewezen plaatst, zorgt Opdrachtgever voor tijdige terbeschikkingstelling van alle naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijke voorzieningen, alles voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
- 2 Voor (indirecte) schade die tijdens de opstelling en/of installatie mocht ontstaan aan eigendommen of personen van Opdrachtgever dan wel van derden, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk, tenzij de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 3 Opdrachtgever is aansprakelijk voor en gehouden tot vergoeding van alle (indirecte) schade aan en verlies van materialen, werktuigen, gereedschappen en werknemers die door Opdrachtnemer op de bestemmingsplaats zijn aangevoerd c.q. tewerkgesteld, tenzij deze schade of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

Artikel 11: Betaling

- 1 Indien geen andersluidende betalingsregeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
- 2 Betaling dient te geschieden zonder enige aftrek of compensatie bij vooruitbetaling of contant bij aflevering, ten kantore van Opdrachtnemer of door overschrijving op een door Opdrachtnemer aangewezen bankrekening.
- 3 Opdrachtgever meldt klachten over een factuur binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum schriftelijk en gespecificeerd aan Opdrachtnemer. Na verloop van deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft Opdrachtgever haar recht op reclame verwerkt. Een eventuele reclame ontslaat contractpartij niet uit haar betalingsverplichting.
- 4 Opdrachtnemer is gerechtigd om, indien Opdrachtgever in gebreke is met nakoming van enige betalingsverplichting uit welke overeenkomst(en) dan ook, de uitvoering van de overeenkomst(en) op te schorten, ook indien daardoor termijnen, waaronder begrepen levertermijnen, worden overschreden, zonder dat Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden is.
- 5 Indien Opdrachtnemer geen volledige betaling binnen de betalingstermijn heeft ontvangen, wordt de Opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft Opdrachtnemer zonder enige ingebrekestelling het recht van de Opdrachtgever vanaf de datum waarop hij in verzuim 1% rente per maand of gedeelte van een maand in rekening te brengen.

- 6 Opdrachtnemer is gerechtigd een opeisbare vordering ter incasso uit handen te geven, zodra de Opdrachtgever in gebreke is. De daaruit voortvloeiende kosten, waaronder ook de zogenaamde buitengerechtelijke kosten die tenminste 15% van het totale factuurbedrag bedragen, zulks steeds met een minimum van € 75 (vijfenzeventig euro) exclusief BTW, komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever. Betalingen, ontvangen nadat de Opdrachtgever in verzuim is, strekken allereerst ter vermindering van de verschuldigde rente en de kosten.
- 7 De in lid 5 en 6 genoemde verhogingen strekken uitsluitend tot vergoeding van vertragingsschade. Naast deze verhogingen kan schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd.
- 8 Alvorens Opdrachtnemer overgaat tot of voortgaat met de levering van zaken en/of diensten is de Opdrachtgever op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtnemer verplicht een door Opdrachtnemer opgegeven bedrag bij wijze van vooruitbetaling te voldoen.
- 9 Weigering van de Opdrachtgever om vooruitbetaling te verrichten, levert een toerekenbare tekortkoming op.
- 10 De vordering tot betaling van de gehele koop- of aanneemsom is in elk geval onmiddellijk opeisbaar bij niet tijdige nakoming van enige betalingsverplichting op de vervaldag, wanneer de Opdrachtgever surséance van betaling of faillissement aanvraagt, dan wel surséance van betaling verkrijgt of in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel zijn onder curatelenstelling is aangevraagd of enig vermogensbestanddeel onder bewind wordt gesteld, wanneer enig beslag op zaken of vorderingen van Opdrachtgever wordt gelegd, wanneer de Opdrachtgever besluit tot opheffing van zijn bedrijf, dan wel deze overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 12: Eigendomsvoorbehoud

- 1 De door Opdrachtnemer geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer en/of de rechten op het gebruik van door Opdrachtnemer geleverde programmatuur treden niet in werking, totdat al het door Opdrachtgever verschuldigde uit hoofde van welke overeenkomst(en) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ook, en met inbegrip van rente en kosten, volledig is voldaan.
- 2 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan, indien op door Opdrachtnemer geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, de betreffende zaken (door) te leveren, te vervreemden, te bezwaren, daarop enig beperkt recht te vestigen of daarover anderszins, in strijd met het eigendomsvoorbehoud, te beschikken.
- 3 De Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer terstond schriftelijk op de hoogte te stellen van het feit dat derden rechten doen gelden op zaken waarop krachtens dit artikel eigendomsvoorbehoud rust.
- 4 Indien Opdrachtgever tekort komt in de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst is zij van rechtswege in verzuim. Opdrachtnemer is alsdan, onverminderd het bepaalde in artikel 23, zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd al het geen waarop haar eigendomsvoorbehoud rust terug te nemen, ook indien dat demontage vergt. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer daartoe in de gelegenheid en machtigt Opdrachtnemer de plaatsen te betreden waar het geleverde zich bevindt.
- 5 De kosten die met de uitoefening van haar eigendomsvoorbehoud gepaard gaan, worden door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening gebracht en zijn door Opdrachtgever verschuldigd.

Artikel 13: Garantie

- 1 De garantie op (af)geleverde producten strekt nimmer verder dan de door de fabrikant c.q. toeleverancier van Opdrachtnemer verstrekte garantie. Voor zover producten of onderdelen daarvan door Opdrachtnemer van derden zijn betrokken, dan wel indien werkzaamheden door derden zijn verricht, geldt slechts de garantie van de desbetreffende derde(n). Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever de op haar eerste verzoek kosteloos inzage in de aard, de omvang en de duur van de in dit lid bedoelde garantie.
- 2 Gedurende de garantieperiode herstelt Opdrachtnemer in beginsel kosteloos die gebreken die, naar Opdrachtgever aantoonbaar, het gevolg zijn van het gebruik van ondeugdelijk materiaal, van gebrekkige afwerking of ondeugdelijke constructie van de zijde van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever garantie op producten van derden inroept, kan Opdrachtnemer een bijdrage in de kosten van afhandeling van deze garantie verlangen.
- 3 Bij ondeugdelijke levering of reparatie heeft Opdrachtnemer, te harer keuze, het recht om, na retourzending van het ondeugdelijke product, Opdrachtgever naar rato van afschrijving te crediteren, het ondeugdelijke product te repareren, of tot levering van een alternatief (vervangend) product over te gaan. Voor het gerepareerde dan wel het alternatieve product geldt de (resterende) garantietermijn van het door Opdrachtnemer gerepareerde dan wel vervangen product. De door Opdrachtnemer vervangen onderdelen zijn haar eigendom en worden desgevraagd door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geretourneerd.
- 4 De garantie als bedoeld in lid 2 vervalt indien Opdrachtnemer niet binnen 14 (veertien) dagen na optreden van het gebrek of na het tijdstip waarop het gebrek redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden door de Opdrachtgever schriftelijk van het bestaan van het gebrek op de hoogte is gesteld en door hem in de gelegenheid is gesteld dit te onderzoeken. De garantie vervalt in ieder geval na verloop van 6 (zes) maanden na levering.
- 5 Opdrachtnemer is tot geen enkele garantie gehouden indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, dan wel niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer. Het beweerdelijk niet nakomen van garantieverplichtingen door Opdrachtnemer ontheft Opdrachtgever niet van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
- 6 Opdrachtgever komt geen beroep op enige garantie(bepaling) toe, indien gebreken en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buitenkomende oorzaken, zoals inductie, blikseminslag, brand- of waterschade, of indien contractpartij zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de geleverde producten, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 7 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen, verband houdend met of voortvloeiend uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buitenkomende oorzaken, zoals fouten in communicatieleidingen, spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Opdrachtnemer, vallen buiten de garantie en worden aan Opdrachtgever apart in rekening gebracht tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij Opdrachtnemer geldende tarieven.
- 8 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie brengt Opdrachtnemer in rekening tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij Opdrachtnemer geldende tarieven.

Artikel 14: Retourzendingen

- 1 Opdrachtgever retourneert geleverde producten in de staat waarin zij door Opdrachtgever zijn ontvangen en slechts in overleg met en na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Elke retourzending geschiedt onder opgave van redenen. Opdrachtgever dient de retourzending te allen tijde te kunnen bewijzen.
- 2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending erkent. Het risico van retour gezonden producten berust bij Opdrachtgever totdat Opdrachtgever terzake door Opdrachtnemer is gecrediteerd.
- 3 Opdrachtnemer is gerechtigd de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende crediteringen te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 25 (vijfentwintig euro) per retourzending.
- 4 Opdrachtnemer is gerechtigd de retourzending te weigeren en/of terug te sturen op kosten van Opdrachtgever, indien (één van) de in dit artikel gestelde voorwaarden niet door Opdrachtgever wordt nageleefd.

Artikel 15: Reparatie en onderhoud

- 1 Producten, die ter reparatie of onderhoud in de fabrieken of op de terreinen van Opdrachtnemer verblijven, blijven voor risico van Opdrachtgever en worden voor haar risico gerepareerd of bewerkt, tenzij de reparatie geschiedt in het kader van de garantieregeling bedoeld in artikel 13.
- 2 Opdrachtgever verklaart bevoegd en gerechtigd te zijn de producten in reparatie of onderhoud te geven en zij verstrekt tijdig de voor reparatie of onderhoud noodzakelijke informatie en/of documentatie.
- 3 Wanneer door Opdrachtnemer herstelde zaken, door de Opdrachtgever, nadat hem is kennisgegeven van het herstel, niet worden geaccepteerd onder gelijktijdige betaling van de op dit herstel betrekking hebbende rekening, heeft Opdrachtnemer een retentierecht op dit herstelde goed. De kosten van opslag van het gerepareerde goed komen vanaf de kennisgeving voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 16 Intellectuele eigendomsrechten

- 1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en/of andere materialen alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- 2 Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 26, deze programmatuur, apparatuur en/of materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of materialen behoeven te gebruiken.

- 3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur en/of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 5 Behoudens het geval dat Opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan te maken. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicatie als het oorspronkelijke exemplaar.
- 6 Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of door een derde laat ontwikkelen, dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en zij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om deze informatie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever binnen een redelijke termijn meedelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en onder welke voorwaarden dat geschiedt.
- 7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de licenties is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de haar ter beschikking gestelde programmatuur, indien dat noodzakelijk is voor het, uit de aard van de programmatuur voortvloeiende, beoogde gebruik daarvan. Opdrachtgever meldt fouten onverwijld schriftelijk en gespecificeerd aan Opdrachtnemer.
- 8 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen rechtsvorderingen gebaseerd op de bewering dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur en/of materialen inbreuk maken op een geldend recht van intellectuele eigendom. Een voorwaarde voor deze vrijwaring is, dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk en gespecificeerd informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering, en dat de afhandeling van de zaak, waaronder mede begrepen het treffen van eventuele schikkingen, geheel aan Opdrachtnemer wordt overgelaten. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daartoe de nodige volmachten en informatie verschaffen en alle medewerking verlenen, zodat Opdrachtnemer zich, zonedig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvordering(en) kan verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur en/of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 9 Indien in rechte onherroepelijk vast komt te staan dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur en/of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer het geleverde terugnemen tegen creditering van de verwervingskosten en onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat Opdrachtgever het geleverde, of een functioneel gelijkwaardig ander product, ongestoord kan blijven gebruiken, één en ander ter beoordeling van Opdrachtnemer.

- 10 Enige afwijkende aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer wegens schending van intellectuele eigendomsrechten van derden is uitgesloten. Hieronder wordt mede begrepen aansprakelijkheid en/of vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de informatie in een niet door Opdrachtnemer gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of programmatuur en/of op een andere wijze dan waarvoor de informatie is ontwikkeld of bestemd.
- 11 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van programmatuur, apparatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 17: Ontwikkelen van programmatuur

- 1 Dit artikel is slechts van toepassing indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt, zulks terwijl de in dit artikel bedoelde rechten en verplichtingen uitsluitend betrekking hebben 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.
- 2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens voor de juistheid en volledigheid waarvan Opdrachtgever instaat.
- 3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid en volledigheid van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 4 Opdrachtgever verkrijgt het recht tot gebruik van de programmatuur in haar bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.
- 5 Opdrachtnemer zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren. Installatie geschiedt slechts indien dit tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 6 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode zal Opdrachtgever de programmatuur niet voor productieve of operationele doeleinden gebruiken.
- 7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - indien tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel:
 - indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, op de eerste dag na de testperiode, dan wel:

- indien Opdrachtnemer voor het einde van de testperiode een testrapport ontvangt op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat fouten in de programmatuur de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover schriftelijk en gespecificeerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 9 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een gedetailleerd schriftelijk testrapport over de fouten informeren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 10 Acceptatie van de programmatuur kan niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen overeengekomen specificaties en voorts niet wegens kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om kleine fouten in het kader van de garantieregeling te herstellen.
- 11 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een behaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

Artikel 18: Aansprakelijkheid

- 1 Opdrachtnemer aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 2 Opdrachtnemer is geen schadevergoeding of garantie verschuldigd aan Opdrachtgever wanneer de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt verhinderd of vertraagd.
- 3 Opdrachtnemer zal geen verdere aansprakelijkheid aanvaarden en geen verdere garantie geven dan voor zover Opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk aan Opdrachtgever heeft gegeven.
- 4 Opdrachtgever is jegens Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade tengevolge van de (aard van de) zaken, de onjuistheid, onnauwkeurigheid of onvolledigheid van instructies en gegevens, alsmede het niet of niet tijdig verstrekken van documenten en/of instructies en in het algemeen voor schade ten gevolge van handelen of nalaten van Opdrachtgever en diens ondergeschikten en door haar ingeschakelde en/of voor hem werkzame derden.
- 5 Voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk zou kunnen zijn, om welke reden dan ook, zal deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot vergoeding van de directe schade en maximaal tot het bedrag van de voor de (deel)opdracht overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de overeengekomen prijs exclusief omzetbelasting voor drie maanden.

- 6 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 7 Directe en/of indirecte schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
- 8 Buiten de hiervóór genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 9 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts, indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Opdrachtnemer een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichting tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
- 10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 7 (zeven) dagen na het ontstaan daarvan of na de ontdekking daarvan schriftelijk aan Opdrachtnemer meldt.
- 11 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur en/of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur en/of andere materialen.
- 12 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor kosten, schaden en interessen die mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van octrooien, licenties, andere industriële eigendomsrechten of andere rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit schending van de hierboven bedoelde rechten.

Artikel 19: Vrijwaring

Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer te vrijwaren voor alle kosten en schaden waarvoor Opdrachtnemer of haar personeel door derden mochten worden aangesproken naar aanleiding van de uitvoering van de overeenkomst en waarvoor Opdrachtnemer op grond van deze Algemene Voorwaarden geen aansprakelijkheid aanvaardt.

Artikel 20: Overmacht

- 1 Indien Opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst uit te voeren, dan wel ingeval door overmacht de uitvoering kostbaarder of bezwaarlijker wordt gemaakt, is Opdrachtnemer gerechtigd, haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zolang de overmacht voortduurt. Deze overmacht schort de verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

- 2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen, waaronder mede begrepen mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar, contingentering of andere overheidsmaatregelen, werkstaking, stremming van vervoer, brand, storm, ongeval, grondstofgebrek, het niet tijdig of behoorlijk voldoen door derden, van wie Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht afhankelijk is, aan hun verplichtingen jegens Opdrachtnemer om welke reden dan ook, waardoor Opdrachtnemer de opdracht, niet, niet tijdig of niet zonder naar haar oordeel bezwarende extra inspanning en/of kosten kan verrichten. In dit geval heeft Opdrachtnemer het recht haar verplichtingen tijdelijk op te schorten of de overeenkomst met Opdrachtgever geheel of ten dele te ontbinden, althans voor zover de zwaarte van de tekortkoming dit rechtvaardigt, zulks door een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever, zonder gerechtelijke tussenkomst, en zonder dat Opdrachtnemer ter zake van de door Opdrachtgever door opschorting of annulering geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.
- 3 Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 4 Opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die verdere nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verplichtingen had moeten nakomen.
- 5 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.
- 6 Zodra zich bij Opdrachtnemer een overmachttoestand voordoet, meldt zij dat Opdrachtgever, tenzij zulks gezien de omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd. Het bepaalde in dit artikel is eveneens van toepassing op Opdrachtgever wanneer op haar een dergelijke situatie van toepassing is.

Artikel 21: Opschorting

Indien Opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst werkzaamheden in de organisatie van Opdrachtgever verricht, is zij te allen tijde gerechtigd deze werkzaamheden op te schorten, voor de tijd dat er zich ter plaatse (werk)omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Opdrachtnemer, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van haar werknemers / hulppersonen met zich meebrengen.

Artikel 22: Retentierecht

Opdrachtnemer is bevoegd de afgifte van zaken die hij voor Opdrachtgever in verband met de uitvoering van een overeenkomst onder zich heeft, op te schorten totdat hem zijn vorderingen ter zake van enige overeenkomst zijn voldaan.

Artikel 23: Ontbinding

- 1 Indien Opdrachtgever op enigerlei wijze tekort komt in de nakoming, zal Opdrachtgever daarvoor reeds in gebreke zijn zonder dat enige ingebrekestelling door Opdrachtnemer vereist zal zijn.
- 2 Onverminderd het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd aan Opdrachtnemer overigens toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige vergoeding van al haar directe en/of indirecte schade.
- 3 Hetgeen in de vorige leden is vermeld, geldt tevens in het geval van faillissement of surséance van betaling, bij overlijden, het onder curatele stellen van Opdrachtgever, bij stillegging of overdracht van diens bedrijf, bij verlies van rechtspersoonlijkheid dan wel bij ontbinding of liquidatie, of bij beslaglegging op (een gedeelte van) de eigendommen van Opdrachtgever of van haar bedrijf.
- 4 Indien Opdrachtnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel, reeds werkzaamheden voor Opdrachtgever heeft verricht, zullen deze werkzaamheden en de daarmee samenhangende betalingsverplichting(en) geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Opdrachtgever is in het bijzonder verplicht de gemaakte kosten en de schade die Opdrachtnemer door voortijdige beëindiging van de overeenkomst lijdt te vergoeden. In deze gevallen is elke vordering welke Opdrachtnemer ten laste van de opdrachtgever heeft of verkrijgt direct opeisbaar.

Artikel 24: Telecommunicatie

- 1 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
- 2 De kosten die met het gebruik van de telecommunicatiefaciliteiten gepaard gaan, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten van openstaande communicatielijnen zijn eveneens voor rekening van Opdrachtgever, ook indien deze kosten zijn ontstaan doordat communicatielijnen door of namens Opdrachtnemer ten onrechte niet zijn gesloten.
- 3 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar maken.

Artikel 25: Programmatuur en/of apparatuur van toeleveranciers

Indien Opdrachtnemer programmatuur en/of apparatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zijn voor wat betreft die programmatuur en/of apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever dat schriftelijk heeft bericht. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Opdrachtnemer en zij ontvangt daarvan op eerste verzoek kosteloos een afschrift. Indien en voorzover bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen partijen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of wanneer zij buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Artikel 26: Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 27: Beveiliging en privacy

- 1 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Opdrachtnemer zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.
- 2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 28: Toepasselijk recht en geschillen

- 1 Op alle offertes, aanbiedingen, afgesloten overeenkomsten en de uitvoering daarvan is het Nederlands recht van toepassing.
- 2 De rechter van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

AANVULLENDE VOORWAARDEN INZAKE SERVICE

Deze Aanvullende voorwaarden inzake Service gelden naast onze Algemene Voorwaarden en prevaleren bij twijfel.

Artikel 30: Uitvoering servicewerkzaamheden

- 1 Opdrachtnemer zal de service met zorg verrichten, overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 2 Alle door Opdrachtnemer te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Opdrachtgever de service uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien dit door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd en/of verzorgd.
- 3 Alle door Opdrachtnemer bij de service te gebruiken apparatuur, programmatuur en/of materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele eigendom van Opdrachtnemer of haar licentiegevers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan de van Opdrachtgever ontvangen producten, gegevens en resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 4 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de service aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan alsdan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 5 Opdrachtnemer zal zich tot het uiterste ervoor inspannen, dat de door haar bij de uitvoering van de service gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Indien Opdrachtgever zulks verzoekt, zal Opdrachtnemer tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Opdrachtgever.

Artikel 31: Garantie bij service

- 1 Tenzij anders is overeengekomen, is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service.
- 2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de service foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Opdrachtnemer de service herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de service benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gespecificeerd aan Opdrachtnemer kenbaar maakt.

- 3 Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken de service te herhalen. De kosten zullen alsdan aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 4 Indien herstel van aan Opdrachtnemer toe te rekenen onvolkomenheden redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de voor de betreffende service door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

AANVULLENDE VOORWAARDEN INZAKE ONDERHOUD

Deze Aanvullende voorwaarden inzake Onderhoud gelden naast onze Algemene Voorwaarden en prevaleren bij twijfel.

Artikel 32: Onderhoud

- 1 Indien voor programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Opdrachtnemer geconstateerde fouten in programmatuur gespecificeerd aan Opdrachtnemer melden. Na ontvangst van de melding zal Opdrachtnemer zich tot het uiterste inspannen om fouten 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 Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 2 Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 3 Indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Opdrachtnemer is gewijzigd, zal Opdrachtnemer haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Opdrachtnemer bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Opdrachtnemer van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 5 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan, kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 33: Onderhoudsservice

- 1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst zal Opdrachtnemer zich tot het uiterste inspannen om storingen te verhelpen, die overeenkomstig artikel 34 lid 2 door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn gemeld.
- 2 Opdrachtnemer zal zorgdragen voor het actueel houden van haar expertise omtrent de apparatuur. Opdrachtnemer zal relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op haar eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 3 Indien het naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen, zullen onderdelen door Opdrachtnemer worden vervangen. De vervangen onderdelen zijn eigendom van Opdrachtnemer.

Artikel 34: Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 1 Opdrachtgever kan de apparatuur op haar kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
- 2 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Opdrachtnemer daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever opgestelde gespecificeerde omschrijving van de opgetreden storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 3 Op verzoek van Opdrachtnemer zal een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 4 Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Opdrachtnemer.
- 5 Opdrachtgever is bevoegd om niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 6 Indien het naar het oordeel van Opdrachtnemer voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Opdrachtnemer stellen.
- 7 Testmateriaal welke benodigd is bij onderhoudswerkzaamheden en welke niet tot de normale uitrusting van Opdrachtnemer behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 8 Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet uit over voornoemde voorzieningen en aansluitingen.

Artikel 35: Betalingen en tarieven

- 1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt het bij Opdrachtnemer gebruikelijke onderhoudstarief.
- 2 Opdrachtgever voldoet de onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en/of andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, bij vooruitbetaling.
- 3 Bij niet tijdige betaling door Opdrachtgever geldt het bepaalde in artikel 11 onverkort. Voorzover Opdrachtnemer gedurende de periode waarin Opdrachtgever in verzuim verkeert, op verzoek van Opdrachtgever toch onderhoudswerkzaamheden verricht, berekent Opdrachtnemer deze tegen de op het moment van het verrichten van de onderhoudswerkzaamheden bij Opdrachtnemer geldende tarieven. Opdrachtgever voldoet deze onderhoudsvergoeding in contanten.

Artikel 36: Uitsluitingen

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

Artikel 37: Werkingssfeer

De onderhoudsovereenkomst geldt alleen voor in Nederland opgestelde apparatuur.

Artikel 38: Software

- 1 Voor de levering van software gelden de bij de informatiedrager gevoegde licentie of andere voorwaarden van de producent. Door inontvangstneming van de informatiedrager aanvaardt Opdrachtgever die voorwaarden.
- 2 Opdrachtnemer verstrekt ten aanzien van de geleverde software geen garantie. Opdrachtgever is dan ook nimmer gerechtigd deze software aan Opdrachtnemer te retourneren.