

## Algemene Voorwaarden

Gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 62636111

Ingangsdatum: 1 januari 2018

**ELONISAS Groep B.V.** (inclusief de handelsnamen: LENTESCO, Dienstrooster.nu, DigitalVisit en Graspol Media)

Mahlerstraat 6

6661 CH Elst (Gld)

KvK: 62636111

### ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden
2. Prijs en betaling
3. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens
4. Voorbehoud van eigendom en rechten
5. Risico
6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom
7. Medewerking door Cliënt
8. Leveringstermijnen
9. Beëindiging
10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring
11. Overmacht
12. Export
13. Toepasselijk recht en geschillen

### COMPUTERSERVICE

14. Duur
15. Uitvoering van de werkzaamheden
16. Telecommunicatie
17. Garantie

### DIENSTVERLENING

18. Uitvoering
19. Wijziging en meerwerk
20. Opleidingen, workshops, cursussen en trainingen

### ONTWIKKELING VAN SOFTWARE

21. Ontwikkeling van software
22. Afdeling, installatie en acceptatie

### GEbruik EN ONDERHOUD VAN SOFTWARE

23. Gebruiksrecht
24. Afdeling, installatie en acceptatie
25. Garantie
26. Onderhoud
27. Programmatuur van toeleverancier

### VERKOOP VAN APPARATUUR

28. Afdeling
29. Installatie
30. Retourzendingen
31. Afdeling, installatie en acceptatie
32. Garantie
33. Apparatuur van toeleverancier

### ONDERHOUD VAN APPARATUUR

34. Duur van de onderhoudsverplichting
35. Onderhoud
36. Verplichtingen van Leverancier
37. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden
38. Uitsluitingen
39. Tarieven en betaling

40. Weringsfeer

### HOSTING

41. Duur
42. Uitvoering
43. Privacy
44. Verplichtingen Cliënt
45. Overschrijdingen
46. Misbruik
47. Opslag van gegevens
48. Onderhoud
49. Wijzigingen in configuratie
50. Aansprakelijkheid

### DOMEINREGISTRATIE

51. Duur
52. Uitvoering
53. Vrijwaringsverklaring
54. Beëindiging



## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen door Leverancier en Cliënt.

1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3 Toepasselijkheid van eventuele 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 en zal de betreffende bepaling worden vervangen door een geldige bepaling waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.5 Leverancier is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Leverancier zal Cliënt te allen tijde informeren indien een wijziging in deze algemene voorwaarden heeft plaatsgevonden.

### 2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.3 Leverancier is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

2.4 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Leverancier kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.5 Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de betalingscondities vermeld op de factuur, op de offerte en/of in de overeenkomst. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.

2.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente en incassokosten verschuldigd zijn. Indien Cliënt nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.

### 3. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens

3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2 Cliënt geeft toestemming aan Leverancier zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Leverancier. Leverancier verzamelt enkel persoonsgegevens van Cliënt welke benodigd zijn voor haar administratie en beheerstaken.

Deze persoonsregistratie bevat zowel account- als verkeersgegevens en is slechts toegankelijk voor Leverancier en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Cliënt hiertoe uitdrukkelijk toestemming heeft verleend of Leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

3.3 Indien Leverancier persoonsgegevens verwerkt namens Cliënt, dan zal hiertoe een aparte Verwerkersovereenkomst (voorheen Bewerkersovereenkomst) worden gesloten tussen partijen.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten

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 verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Leverancier zijn voldaan.

4.2 Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### 5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de software of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde software, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier of diens licentiegevers



# ELONISAS

bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze software, apparatuur en 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 Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de software, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de software, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de software.

6.4 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de software. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de software heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal Leverancier op verzoek van Cliënt een reservekopie van de software aan Cliënt ter beschikking stellen.

6.5 Behoudens het geval dat Leverancier een reservekopie van de software aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de software aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6.6 Indien Cliënt software ontwikkelt of een derde voor hem software ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te

ontwikkelen software en de aan hem door Leverancier ter beschikking gestelde software informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van software om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of software uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde software, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de software voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerksoftware, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.

6.8 Leverancier zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde software, apparatuur of 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, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de software, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast

staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde software, apparatuur of 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 het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere software, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, software en/of materialen in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of software of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, software en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

6.9 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 7. Medewerking door Cliënt

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.

7.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, software en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat Cliënt software, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.



# ELONISAS

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier in ieder geval het recht tot 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.

7.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

## 8. Leveringstermijnen

Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Leverancier is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, 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 ingevolge 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 zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen in de overeenkomst dan wel in deze algemene voorwaarden 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 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.4 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 Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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 Leverancier aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

10.2 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 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 €50.000 (vijftig duizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden; b. de 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 leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

10.4 Buiten de in artikel 10.2 genoemde gevallen rust op Leverancier en diens leidinggevenden geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

10.5 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.



# ELONISAS

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.

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, software of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

## 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 een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Leverancier.

11.2 Wanneer de 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 dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 12. Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of software door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## 13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

13.2 De geschillen welke tussen Leverancier en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Leverancier met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere

overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter doch niet dan nadat de procedure conform het ICT-mediation van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag ([www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## 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 (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde software en apparatuur.

### 14. Duur

14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.

14.2 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.

### 15. Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Leverancier te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Leverancier de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit door Leverancier wordt uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, software, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

15.4 Alle door Leverancier bij de computerservice te gebruiken apparatuur, software en andere materialen 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 resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 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 zodanig 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.

15.6 Leverancier zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte software voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal Leverancier tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.

### 16. Telecommunicatie

16.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Leverancier is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

16.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Leverancier Cliënt toegangs- of



# ELONISAS

identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

## 17. Garantie

17.1 Tenzij anders is overeengekomen, is Leverancier niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal deze resultaten na ontvangst controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, software, 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 de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Leverancier, kan Cliënt Leverancier verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval Leverancier de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Leverancier 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.

## DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of

ontwikkelen van software of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van software en onderhoud, onverlet.

## 18. Uitvoering

18.1 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.

18.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

18.3 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 echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 20.

18.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## 19. Wijziging en meerwerk

19.1 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 aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

19.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

19.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 20. Opleidingen, workshops, cursussen en trainingen

20.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, workshop, cursus of training, kan Leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

20.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding, workshop, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, workshops, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## ONTWIKKELING VAN SOFTWARE

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van software" 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 software ontwikkelt. Op deze software is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van software" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computersoftware in een voor een computer leesbare vorm en vastgelegd op voor een computer leesbaar medium, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Onder software worden eveneens begrepen webapplicaties en websites.

## 21. Ontwikkeling van software

21.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden.



# ELONISAS

Leverancier zal de softwareontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.

21.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties 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 het recht tot gebruik van de software in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze software wijzigingen aan te brengen.

## 22. Aflevering, installatie en acceptatie

22.1 Leverancier zal de te ontwikkelen software aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

22.2 Indien een acceptatietest schriftelijk 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 software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

22.3 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering (in de staat waarin de software zich op dat moment bevindt: 'as is') of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de

testperiode, dan wel c. indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de software, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software 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 software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten in de zin van artikel 6.7 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 gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de software aan te brengen.

22.6 Acceptatie van de software 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 software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen.

22.7 Indien de software 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.

## GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN SOFTWARE

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van software" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze

algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde software. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computersoftware in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Onder software wordt eveneens begrepen webapplicaties en websites.

## 23. Gebruiksrecht

23.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de software. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de software te laden en uit te voeren.

23.2 De software 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 is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de software 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 software 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 software en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de software niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de software en de bij de ontwikkeling



# ELONISAS

van de software voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

23.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de software zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software 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 software op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de software bij Cliënt installeren.

24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.

24.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 26.

## 25. Garantie

25.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Leverancier naar beste vermogen eventuele fouten in de software in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en 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 software aanbrengt of doet aanbrengen.

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 software aan te brengen.

25.3 Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode is Leverancier niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

## 26. Onderhoud

26.1 Indien voor de software een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de software onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde fouten in de software gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de software. 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 software aan te brengen.

26.2 Leverancier garandeert niet dat de software zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

26.3 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de software 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 software 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 de betreffende 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 software een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## 27. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover Leverancier software van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Cliënt is meegegeed, voor wat betreft die software 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 aan Cliënt 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 voorwaarden.

## 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.

## 28. Aflevering

28.1 De door Leverancier aan Cliënt verkochte apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal





# ELONISAS

Leverancier de aan Cliënt verkochte apparatuur afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.

28.2 Leverancier zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

28.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

28.4 Leverancier zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

28.5 Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van 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. Installatie

29.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren.

29.2 In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Leverancier zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.

29.3 Cliënt zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Leverancier.

## 30. Retourzendingen

30.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

30.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door Leverancier zijn gecrediteerd.

30.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 50,- (vijftig euro).

## 31. Aflevering, installatie en acceptatie

Leverancier zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 29 dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

## 32. Garantie

32.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld 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.

32.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

## 33. Apparatuur van toeleverancier

Indien en voor zover Leverancier apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks 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 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 voorwaarden.

## 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.

### 34. Duur van de onderhoudsverplichting

34.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

34.2 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.

34.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

### 35. Onderhoud

35.1 Onder onderhoud wordt verstaan: a. preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur; b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen; c. remote preventief onderhoud: de door Leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via



# ELONISAS

telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur; d. remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

35.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

35.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

## 36. Verplichtingen van Leverancier

36.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Leverancier zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 38.2 door Cliënt bij Leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

36.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer 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.

36.3 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.

36.4 De 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.

## 37. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

37.1 Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

37.2 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 werknemer van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

37.3 Op verzoek van Leverancier zal een terzake 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.

37.4 Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Leverancier.

37.5 Cliënt is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.

37.6 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.

37.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Leverancier behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

37.8 Cliënt 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 over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

## 38. Uitsluitingen

38.1 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, software 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 geldende tarieven.

38.2 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 of diens hulppersonen; - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur; - modificaties aan apparatuur; - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

## 39. Tarieven en betaling

39.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Leverancier gebruikelijke basis onderhoudstarief.

39.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

39.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.



# ELONISAS

39.4 Leverancier is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Leverancier gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Leverancier hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

## 40. Werkingsfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparaat betreft.

## HOSTING

De in dit hoofdstuk "Hosting" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier faciliteiten ter beschikking stelt voor het ontsluiten van de website, informatie of applicaties van Cliënt, communicatievoorzieningen levert aan Cliënt of via het internet toegang verleent tot software toepassingen welke staan geïnstalleerd op apparatuur van Leverancier. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen onverlet.

## 41. Duur

41.1 De overeenkomst voor hosting wordt aangegaan voor de tussen de partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één maand geldt.

41.2 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 één maand voor het eind van de betreffende periode.

41.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

## 42. Uitvoering

42.1 Leverancier spant zich als een goed dienstverlener in zorg te dragen voor:

- het verlenen van aansluiting op het systeem aan de Cliënt voor de in de overeenkomst bepaalde dienst(en);
- het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden;
- de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.

42.2 Leverancier kan echter geen onbelemmerde toegang tot het systeem en het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de diensten.

42.3 De Cliënt draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen om toegang tot het systeem mogelijk te maken.

## 43. Privacy

43.1 Leverancier onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van Cliënten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de Cliënt handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met deze voorwaarden.

## 44. Verplichtingen Cliënt

44.1 Cliënt zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. De Cliënt stelt Leverancier zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens.

44.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn account en inlog gegevens. In geval van verlies of diefstal van de inloggegevens is Cliënt verplicht hiervan terstond melding te maken aan Leverancier zodat maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik. In geval van verlies of diefstal is Cliënt onverminderd aansprakelijk voor alle handelingen en schade die voortvloeien uit het gebruik van zijn account door derden tot het moment dat hiervan melding is gedaan bij Leverancier.

44.3 De Cliënt is volledig verantwoordelijk voor de informatie die op haar website geplaatst wordt danwel via systemen van Leverancier

verspreid wordt, hetzij door Leverancier, door de Cliënt of door gebruikers van de website.

44.4 De Cliënt onthoudt zich ervan overige Cliënten of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is de Cliënt verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan de Cliënt weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige Cliënten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de Cliëntzijde, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerde mailserver. Het is de Cliënt slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door Leverancier toegestane verbinding met het systeem bestaat.

44.5 Het is de Cliënt niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Leverancier;
- het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet.

44.6 Het is de Cliënt niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Leverancier hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft



# ELONISAS

gegeven. Onverminderd het voorafgaande is het de Cliënt wel toegestaan door een derde een website te laten ontwerpen, plaatsen en onderhouden. De Cliënt blijft wel verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account en wachtwoord.

44.7 De Cliënt is gebonden aan de capacitaire beperkingen - waaronder begrepen o.a. schijfruimte, netwerkverkeer en verwerkingscapaciteit, zoals beschreven in de overeenkomst. De Cliënt is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij grove overschrijding is Leverancier bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van de faciliteiten van Leverancier informatie te verwijderen of verder verbruik te beperken.

## 45. Overschrijdingen

45.1 Leverancier is gerechtigd de Cliënt de toegang tot het systeem te ontzeggen of te beperken, indien een Cliënt de in de overeenkomst overeengekomen hoeveelheden overschrijdt ten aanzien van dataverkeer, diskruimte en belasting van systemen. Bij deze overeenkomsten is de Cliënt gehouden aan Leverancier de overeengekomen kosten ter grootte van die overschrijding te betalen. Leverancier zal een ontzegging of beperking eerst vijf (5) dagen nadat de Cliënt hiervan door Leverancier op de hoogte is gesteld, effectueren.

45.2 Indien sprake is van een overeenkomst op basis van fair-usage policy dan zal Leverancier Cliënt op de hoogte stellen zodra zij van mening is dat de fair-usage policy wordt overschreden. Vanaf dat moment is Leverancier gerechtigd de kosten van verdere overschrijding in rekening te brengen. Bij aanhoudende overschrijding is Leverancier gerechtigd de Cliënt de toegang tot het systeem te beperken of te ontzeggen. Leverancier zal een ontzegging of beperking eerst vijf (5) dagen nadat de Cliënt hiervan door Leverancier op de hoogte is gesteld, effectueren.

45.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor vergoeding van schade als gevolg van een ontzegging of beperking.

45.4 De administratie van Leverancier levert voor partijen bindend bewijs op ter zake van de overschrijding van de hoeveelheid dataverkeer, behoudens tegenbewijs door de Cliënt.

## 46. Misbruik

46.1 De Cliënt die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor Leverancier voortvloeiende kosten en schade, waaronder ook begrepen kosten voor onderzoek en herstel.

46.2 Leverancier is gerechtigd zonder aankondiging de aan de Cliënt verstrekte aansluiting op het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien en zo lang de Cliënt, of een derde met gebruikmaking van de inloggegevens van de Cliënt, handelt in strijd met het gestelde in artikel 45.

46.3 Indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, is Leverancier gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de Cliënt jegens Leverancier ontstaat.

## 47. Opslag van gegevens

47.1 Cliënt dient zelf zorg te dragen voor het maken van reservekopieën van voor hem belangrijke informatie.

47.2 Leverancier zal de op haar systemen vastgelegde gegevens beschermen tegen verlies door enkelvoudige hardwarestoring. Daarnaast zal Leverancier regelmatig reservekopieën maken van informatie die cruciaal is voor het functioneren van de systemen.

47.3 Backups als bedoeld onder lid 2 zijn slechts bedoeld als hulpmiddel bij het herstellen van omvangrijke schade aan de systemen van Leverancier.

47.4 Voor alle andere gevallen waarin Cliënt gebruik wenst te maken van door Leverancier gemaakte backups kan Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.

47.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door verlies of verminking van de op haar systemen opgeslagen gegevens.

## 48. Onderhoud

48.1 Leverancier is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te

beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Leverancier te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Cliënt jegens Leverancier ontstaat.

48.2 Indien vooraf te voorzien zullen noodzakelijke onderbrekingen zoveel mogelijk tijdens daluren plaatsvinden en zal vooraf overleg plaatsvinden met Cliënt.

## 49. Wijzigingen in configuratie

49.1 Leverancier is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de IP-adressen, in de log-in procedure, accounts, wachtwoorden en e-mail adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Cliënt jegens Leverancier ontstaat. Leverancier zal in een dergelijk geval de Cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van op handen zijnde wijzigingen.

49.2 Als uitgangspunt voor de configuratie van de systemen van Leverancier geldt steeds de laatste, algemeen als stabiel aanvaarde release van de gebruikte software. Indien Leverancier wijzigingen aanbrengt in bestaande configuratie die verder strekken dan een reguliere update, zal Leverancier hier Cliënt hiervan tijdig op de hoogte stellen.

49.3 Leverancier geeft geen enkele garantie met betrekking tot het juist functioneren of blijven functioneren van door Cliënt zelf geïnstalleerde software of scripts. Cliënt draagt zelf verantwoordelijkheid voor het aanpassen en bijhouden van de door hem geschreven of geïnstalleerde software.

## 50. Aansprakelijkheid

50.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van de Cliënt, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Leverancier. Met name is Leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, het systeem of het internet bij Leverancier of derden, een gebrek in de beveiliging van de door de Cliënt opgeslagen informatie op de systemen van Leverancier, handelingen van andere Cliënten of internetgebruikers, wijzigingen in IP-adressen, log-in procedure, account en e-mailadres.



# ELONISAS

50.2 De Cliënt vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van het account, het systeem of internet, dan wel door het niet nakomen van de Cliënt van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

50.3 Voor directe toegang tot haar systemen is Leverancier afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen, waaronder internetproviders en netwerkleveranciers. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derden.

## DOMEINREGISTRATIES

De in dit hoofdstuk "Domeinregistraties" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, alsmede de bepalingen in de hoofdstukken "Dienstverlening" en "Webhosting" van toepassing indien Leverancier in opdracht van Cliënt zorg draagt voor registratie van domeinnamen of anderszins optreedt in de functie als registrar. Waar in dit hoofdstuk wordt verwezen naar het "SIDN-reglement" wordt bedoeld het Reglement voor Registratie van Internet Domeinnamen van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN, [www.sidn.nl](http://www.sidn.nl)) waaraan Leverancier is onderworpen.

De hier genoemde bepalingen laten de overige opgenomen bepalingen van de algemene voorwaarden onverlet.

## 51. Duur

51.1 De overeenkomst voor registratie wordt aangegaan voor de tussen de partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

51.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het eind van de betreffende periode.

51.3 In geval van registratie van een NL-domein kan Cliënt zijn overeenkomst met Leverancier pas opzeggen nadat hij aan de administratieve eisen die het SIDN-reglement aan een opheffing stelt heeft voldaan, danwel het domein bij een andere registrar heeft ondergebracht.

51.4 Het opheffen van een domeinnaam door de houder of het verhuizen van een domeinnaam naar een andere registrar heeft geen impliciete opzegging van de overeenkomst tot gevolg en geeft geen recht op restitutie van eventueel vooruitbetaalde bedragen.

## 52. Uitvoering

52.1 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.

52.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade die Cliënt ondervindt door foutieve of niet-tijdig uitgevoerde registratieprocedures.

52.3 Cliënt (houder) geeft Leverancier (registrar) de expliciete volmacht om een overdracht van domeinnaam dan wel houderwijzigingen in zijn naam goed te keuren.

## 53. Vrijwaringsverklaring

53.1 Cliënt verklaart kennis te hebben genomen van de huidige bepalingen van het Reglement voor Registratie van Internet Domeinnamen van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) en deze te aanvaarden.

53.2 Cliënt staat ervoor in dat hij gerechtigd is de door hem aangevraagde domeinnaam te gebruiken.

53.3 Cliënt verklaart dat de door hem aangevraagde domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van een derde.

53.4 Cliënt vrijwaart de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN), de bestuursleden van de Stichting en de deelnemers in de Stichting, waaronder Leverancier, ter zake van, en zal hen schadeloos stellen voor, alle kosten en schade die voor ieder van hen voortvloeien uit een aanspraak van een derde dat de domeinnaam inbreuk maakt op diens rechten.

53.5 Cliënt zal Leverancier en de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) steeds onmiddellijk op de

hoogte stellen van iedere vordering van een derde dat de domeinnaam inbreuk maakt op diens rechten.

## 54. Beëindiging

In geval van beëindiging van de overeenkomst is Leverancier gerechtigd de voor of namens Cliënt geregistreerde domeinnamen met in acht neming van de in het SIDN-reglement genoemde bepalingen te beëindigen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Cliënt jegens Leverancier ontstaat.