

General Terms and Conditions of *FENIT*

Filed at the Office of the Clerk of the District Court in The Hague, The Netherlands, on the third of June 2003 under number 60/2003

© FENIT 2003

GENERAL PROVISIONS

1. Offer and Agreement

- 1.1 These General Terms and Conditions shall apply to all offers, legal relationships and Agreements under which the Supplier provides goods and/or services of whatever nature to the Customer. Deviations from and additions to these General Terms and Conditions shall only be valid if they have been expressly agreed in writing.
- 1.2 All offers and other statements by the Supplier shall be without obligation, unless the Supplier expressly indicates otherwise in writing. The Customer warrants the accuracy and completeness of the measurements, requirements, performance specifications and other data on which the Supplier bases its offer and which have been stated by or on behalf of the Customer to the Supplier.
- 1.3 The application of the Customer's purchasing or other terms and conditions is expressly rejected.
- 1.4 If any provision of these General Terms and Conditions is null and void or annulled, the other provisions of these General Terms and Conditions shall remain in full force.
- 1.5 The Supplier may always state additional requirements concerning communication between the Parties or performance of legal acts by e-mail.

2. Price and payment

- 2.1 All prices shall be exclusive of turnover tax (VAT) and other levies imposed by the government.
- 2.2 If the Customer must make regular payments, the Supplier shall be entitled to adjust the applicable prices and rates by providing written notice at least three months in advance. If the Customer does not wish to agree to such an adjustment, the Customer shall, within thirty days after the notice, be entitled to terminate the Agreement before the date on which the adjustment would have become effective.
- 2.3 The Parties shall record in the Agreement the date or dates on which the Supplier shall charge the Customer the fee for the agreed performance. The Customer shall pay invoices in accordance with the payment conditions stated on the invoice. In the absence of a specific provision, the Customer shall pay within thirty days after the invoice date. The Customer shall not be entitled to set off or to suspend a payment.
- 2.4 If the Customer does not pay the amounts owed in a timely manner, the Customer shall owe legal interest on the outstanding amount, without any written demand or notice of default being necessary. If the Customer still does not pay the claim after a written demand or notice of default, the Supplier can pass on the claim for collection, in which case the Customer shall, in addition to the total amount owed then, be obliged to pay for all in-court and out-of-court expenses, including expenses charged by external experts in addition to the costs determined at law. The Customer shall also owe the expenses incurred by the Supplier in regard to unsuccessful mediation if the Customer is ordered by a judgment to pay the outstanding amount in full or in part.

3. Confidential information, taking over employees and privacy

- 3.1 Each of the Parties warrants that all of the information received by the Other Party which is known to be or should be known to be confidential in nature shall remain secret, unless a legal obligation mandates disclosure of that information. The Party receiving the confidential information shall only use it for the purpose for which it has been provided. Information shall in any event be considered confidential if it is designated by either of the Parties as such.
- 3.2 During the term of the Agreement and for one year after it is terminated, each of the Parties shall not, unless it receives prior written permission from the other Party, take on employees of the Other Party who are or were involved in executing the Agreement or otherwise have these employees work for it, directly or indirectly. As the occasion arises, the Supplier shall not withhold the permission concerned if the Customer has offered appropriate compensation.
- 3.3 The Customer shall indemnify the Supplier against claims by persons whose personal data has been recorded or processed in connection with a register of persons maintained by the Customer or for which the Customer is responsible under law or otherwise, unless the Customer proves that the facts underlying the claim are solely imputable to the Supplier.

4. Retention of title and rights, specification and possessory lien

- 4.1 All objects delivered to the Customer shall remain the Supplier's property until all amounts owed by the Customer for the objects delivered or to be delivered or work performed or to be performed under the Agreement, as well as all other amounts which the Customer owes due to a breach of its payment obligation, have been paid fully to the Supplier. A Customer acting as a reseller may sell and re-deliver all items subject to the Supplier's retention of title insofar as that is common in connection with its normal business operations. If the Customer creates a new object wholly or partly from the objects delivered by the Supplier, the Customer shall create that object solely for the Supplier and the Customer shall hold the newly created object for the Supplier until the Customer has paid all amounts owed under the Agreement; in that event, the Supplier shall possess all rights as the owner of the newly created object until the time the Customer makes full payment.
- 4.2 As the occasion arises, rights shall always be granted or transferred to the Customer on the condition that the Customer pay the agreed fees fully and in a timely manner.
- 4.3 Notwithstanding any delivery obligation, the Supplier may maintain possession of the objects, products, proprietary rights, information, documents, databases and interim or other results of the Supplier's services which have been received or generated in connection with the Agreement until the Customer has paid all amounts owed to the Supplier.

5. Risk

- 5.1 The risk of loss or theft of or damage to objects, products, software or data which are the subject of the Agreement shall pass to the Customer at the time they have been placed at the actual disposal of the Customer or an assistant used by the Customer.

6. Intellectual or industrial property rights

- 6.1 All intellectual and industrial property rights to software, websites, databases, equipment or other materials developed or provided under the Agreement, such as analyses, designs, documentation, reports, offers, as well as preparatory materials in that regard, shall be held solely by the Supplier, its licensors or its suppliers. The Customer shall only acquire the rights of use expressly granted in these Terms and Conditions and by law. Any other or more extensive right of the Customer to reproduce software, websites, databases or other materials shall be excluded. A right of use to which the Customer is entitled shall be non-exclusive and non-transferable to third parties.
- 6.2 If, in deviation from Article 6.1, the Supplier is prepared to undertake to transfer an intellectual or industrial property right, such an obligation may only be entered into expressly in writing. If the Parties expressly agree in writing that intellectual or industrial property rights regarding software, websites, databases, equipment or other materials specifically developed for the Customer shall be transferred to the Customer, this shall not affect the Supplier's right to apply and to use, either for

itself or for third parties, the parts, general principles, ideas, designs, documentation, works, programming languages and the like underlying that development, without any limitation on other purposes. Nor shall a transfer of intellectual or industrial property rights affect the Supplier's right to undertake developments for itself or third parties which are similar to those done for the Customer.

- 6.3 The Customer shall not be allowed to remove or modify any designation concerning the confidential nature or concerning copyrights, trademarks, business names or other intellectual or industrial property rights from the software, websites, databases, equipment or materials.
- 6.4 The Supplier shall be allowed to take technical measures to protect the software or with a view to agreed restrictions in the duration of the right to use the software. The Customer shall not be allowed to remove or evade such a technical measure. If security measures result in the Customer being unable to make a back-up copy of software, the Supplier shall provide the Customer with a back-up copy upon request.
- 6.5 Unless the Supplier provides a back-up copy of the software to the Customer, the Customer may make one back-up copy of the software, which may only be used to protect against involuntary loss of possession or damage. The back-up copy may only be installed after involuntary loss of possession or damage. A back-up copy must have the same labels and copyright designations as are present on the original version (see Article 6.3).
- 6.6 Subject to the other provisions of these General Terms and Conditions, the Customer shall be entitled to correct errors in software provided to it if that is necessary for the intended use of the software. In these General Terms and Conditions, "errors" shall mean a substantial failure to meet the functional or technical specifications stated in writing by the Supplier and, in the case of custom-made software and websites, the functional or technical specifications expressly agreed between the Parties in writing. An error shall only exist if the Customer can prove it and if it can be reproduced. The Customer shall be obliged to notify the Supplier of errors immediately.
- 6.7 The Supplier shall indemnify the Customer against any third-party cause of action based on the claim that software, websites, databases, equipment or other materials developed by the Supplier itself infringe an intellectual or industrial property right applicable in The Netherlands, on the condition that the Customer immediately inform the Supplier in writing about the existence and substance of the cause of action and let the Supplier handle the matter completely, including with respect to agreeing to any settlements. To that end, the Customer shall provide the necessary powers of attorney, information and cooperation to the Supplier to defend - if necessary, in the Customer's name - against these causes of action. This indemnification obligation shall be extinguished if the alleged infringement relates (i) to materials provided by the Customer to the Supplier for use, adaptation, processing or incorporation, or (ii) to changes the Customer has made or caused third parties to make to the software, website, databases, equipment or other materials. If it has been established in court as an incontrovertible fact that the software, websites, databases, equipment or other materials developed by the Supplier itself infringe any intellectual or industrial property right held by a third party or if, in the Supplier's judgment, it is likely that such infringement will occur, the Supplier shall, if possible, ensure that the Customer can continue to have undisturbed use of the delivered objects, or functionally equivalent other software, websites, equipment or the other materials concerned, for example, by modifying the infringing parts or by acquiring a right of use for the Customer. If, in its exclusive judgment, the Supplier cannot ensure or cannot ensure except in a manner that is unreasonably burdensome (financially or otherwise) for it that the Customer can continue to have undisturbed use of the delivered objects, the Supplier shall take back the delivered objects, with crediting of the acquisition costs minus a reasonable user's fee. The Supplier shall not make its choice in this regard until after the Customer has been consulted. Any other or more extensive liability or indemnification obligation on the Supplier's part due to the infringement of a third party's intellectual or industrial property rights shall be completely excluded, including liability and indemnification obligations on the Supplier's part for infringements caused by using the software, websites, databases, equipment and/or materials delivered (i) in any form not modified by the Supplier, (ii) in connection with objects or software not delivered or furnished by the Supplier or (iii) in another manner besides that for which the equipment, software, websites, databases and/or other materials were developed or intended.
- 6.8 The Customer warrants that there are no third-party rights which are inconsistent with providing the Supplier with equipment, software, materials intended for websites (visual material, text, music, domain names, logos etc.), databases, or other materials, including draft material, intended for use,

adaptation, installation or incorporation (for example, in a website). The Customer shall indemnify the Supplier against any action based on the claim that such provision, use, adaptation, installation or incorporation infringes a third-party right.

7. Cooperation by the Customer; telecommunications

- 7.1 The Customer shall always furnish the Supplier in a timely manner with all data or information which is useful and necessary to execute the Agreement properly and provide full cooperation, including furnishing access to its buildings. If the Customer utilises its own employees in cooperating in the execution of the Agreement, these employees shall possess the necessary know-how, experience, abilities and characteristics.
- 7.2 The Customer shall bear the risk of selecting, using and applying in its organisation the equipment, software, websites, databases and other products and materials and the services to be provided by the Supplier, and shall also be responsible for the monitoring and security procedures and proper system management.
- 7.3 If the Customer furnishes software, websites, materials, databases or data to the Supplier on a data carrier, this carrier shall meet the specifications prescribed by the Supplier.
- 7.4 If the Customer does not provide the Supplier with the data, equipment, software or employees necessary to execute the Agreement, or does not provide this in a timely manner or in accordance with the agreements made, or if the Customer otherwise does not fulfil its obligations, the Supplier shall be entitled to suspend execution of the Agreement in whole or in part, and it shall be entitled to charge the ensuing expenses in accordance with its usual rates, all of this without prejudice to the Supplier's right to exercise any other legal right.
- 7.5 In the event that employees of the Supplier perform work on-site at the Customer's, the Customer shall provide the facilities reasonably desired by those employees free of charge, such as a working space with computer and telecommunications facilities. The working space and facilities shall comply with all applicable statutory and other requirements and provisions concerning working conditions. The Customer shall indemnify the Supplier against claims by third parties, including the Supplier's employees, who, in executing the Agreement, suffer injury which is the result of acts or omissions by the Customer or of unsafe situations in its organisation. The Customer shall provide timely notice to the Supplier's employees to be utilised of the company and security rules applicable within its organisation.
- 7.6 If, in executing the Agreement, telecommunications facilities, including the Internet, are used, the Customer shall be responsible for properly selecting these and making them available in a timely and sufficient manner, except for those facilities directly used and managed by the Supplier. The Supplier shall never be liable for damage or expenses due to transmission errors, malfunctions or the non-availability of these facilities, unless the Customer proves that this damage or these expenses resulted from intentional acts or omissions or gross negligence on the part of the Supplier or its managers. If telecommunications facilities are used in executing the Agreement, the Supplier shall be entitled to assign access or identification codes to the Customer. The Supplier may change the assigned access or identification codes. The Customer shall treat the access codes as confidential and with due care and shall only disclose them to authorised employees. The Supplier shall never be liable for damage or expenses resulting from misuse of access or identification codes.

8. Delivery periods

- 8.1 All delivery and other periods stated or agreed by the Supplier have, to the best of its knowledge, been determined based on data known to the Supplier when it entered into the Agreement. The Supplier shall properly exert its best efforts to observe agreed delivery and other periods as much as possible. The mere fact that a stated or agreed delivery or other period has been exceeded shall not cause the Supplier to be in default. In all cases, hence, even if the Parties have expressly agreed on a firm date in writing, the Supplier shall not be in default because of a time period being exceeded until the Customer has provided it with a written notice of default. The Supplier shall not be bound by firm or non-firm delivery or other periods which can no longer be met on account of circumstances beyond its control which have occurred after the Agreement was concluded. Nor shall the Supplier be bound by firm or non-firm delivery periods if the Parties have agreed to modify

the substance or scope of the Agreement (additional work, change in specifications etc.). If any period threatens to be exceeded, the Supplier and Customer shall consult with each other as soon as possible.

9. Termination of the Agreement

- 9.1 Each of the Parties shall only be entitled to rescind the Agreement if the Other Party imputably fails to perform material obligations under the Agreement - in all cases, after having received a proper written notice of default which is as detailed as possible and in which it has been given a reasonable time period to remedy the breach.
- 9.2 If an agreement which, by its nature and substance, will not end when certain conditions, acts or the like are fulfilled, has been entered into for an indefinite period of time, each of the Parties may terminate the Agreement by written notice after proper consultation and with a statement of reasons. If the Parties have not agreed on an express notice period, a reasonable notice period must be observed in terminating the Agreement. The Parties shall never be liable for damages for terminating the Agreement.
- 9.3 In deviation from what has been provided for by statute in this regard through directory law, the Customer may only terminate a services agreement in the cases stated in these Terms and Conditions.
- 9.4 Each of the Parties may partly or completely terminate the Agreement in writing with immediate effect and without a notice of default if the Other Party is granted a provisional or non-provisional suspension of payments, if a petition for liquidation is filed with regard to the Other Party or if the Other Party's business is wound up or terminated for other reasons besides a business reconstruction or merger. The Supplier shall never be obliged on account of this termination to refund funds already received or to pay damages. In the event of the Customer's liquidation, the right to use software provided to the Customer shall be extinguished by law.
- 9.5 If, at the time of the rescission referred to in Article 9.1, the Customer has already received performance in connection with execution of the Agreement, this performance and the related payment obligation shall not be cancelled, unless the Customer proves that the Supplier is in default with regard to that performance. Amounts which the Supplier has invoiced before the rescission in connection with what it has already properly performed or delivered to execute the Agreement shall, subject to the provisions in the preceding sentence, continue to be owed in full and shall be immediately payable at the time of rescission.

10. The Supplier's liability; indemnity

- 10.1 The Supplier's total liability for imputably failing to perform the Agreement shall be limited to compensating direct damage, up to at most the amount of the price (exclusive of VAT) stipulated for that Agreement. If the Agreement is primarily a continuing performance agreement with a term exceeding one year, the price stipulated for the Agreement shall be set at the total of the fees (exclusive of VAT) stipulated for one year. The total compensation for direct damage shall not, however, in any case exceed EUR 500,000 (five hundred thousand euros). "Direct damage" shall solely mean:
- reasonable expenses which the Customer would have to incur to make the Supplier's performance conform to the Agreement; this alternative damage shall not be compensated, however, if the Agreement is rescinded by or at the suit of the Customer;
 - reasonable expenses which the Customer has incurred out of necessity to keep its old system or systems and related faculties operating longer because the Supplier did not provide delivery on a firm delivery date which was binding for it, minus any savings resulting from the delay in delivery;
 - reasonable expenses incurred to determine the cause and scope of the damage, insofar as the determination relates to direct damage within the meaning of these Terms and Conditions;
 - reasonable expenses incurred to prevent or mitigate damage, insofar as the Customer demonstrates that these expenses resulted in mitigation of direct damage within the meaning of these Terms and Conditions.
- 10.2 The Supplier's liability for injury or damage through death or bodily injury or because of material damage to objects shall never exceed EUR 1,250,000 (one million two hundred and fifty thousand euros).

- 10.3 The Supplier's liability for consequential damage, consequential loss, lost profits, lost savings, loss of goodwill, damage through business interruptions, damage ensuing from claims by the Customer's customers, mutilation or loss of data, damage relating to the use of objects, materials or software of third parties prescribed by the Customer for the Supplier, damage relating to engagement of suppliers prescribed by the Customer for the Supplier and all other forms of damage or injury besides those mentioned in Article 10.1 and 10.2, on any account whatsoever, shall be excluded.
- 10.4 The limitations mentioned in the preceding paragraphs of this Article 10 shall not apply if and insofar as the damage or injury is the result of intentional acts or omissions or gross negligence by the Supplier or its managers.
- 10.5 The Supplier's liability because of an imputable failure to perform an Agreement shall in all cases only arise if the Customer immediately and properly provides a written notice of default to the Supplier, with a reasonable time period for remedying the failure being given and the Supplier still imputably failing to perform its obligations after that period as well. The notice of default must contain a description of the breach which is as complete and specific as possible, so that the Supplier can respond adequately.
- 10.6 For any right to damages to exist, the Customer must always report the damage or injury to the Supplier in writing as soon as possible after it occurs. Any claim to damages against the Supplier shall be extinguished by the mere lapse of 24 months after the claim arises.
- 10.7 The Customer shall indemnify the Supplier against all third-party claims because of product liability ensuing from a defect in a product or system which has been delivered by the Customer to a third party and which partly consisted of equipment, software or other materials delivered by the Supplier, except if and insofar as the Customer proves that the damage or injury was caused by that equipment, software or other materials.
- 10.8 The provisions in this Article shall also apply for the benefit of all legal and natural persons utilised by the Supplier in executing the Agreement.

11. Force Majeure

- 11.1 A Party shall not be obliged to perform any obligation if it is prevented from doing so by a situation of force majeure. "Force majeure" shall also include a situation of force majeure for the Supplier's suppliers, improper performance of obligations by suppliers prescribed by the Customer for the Supplier, as well as defects in objects, materials or software of third parties which the Customer has required the Supplier to use.
- 11.2 If a situation of force majeure lasts for more than 90 days, the Parties shall be entitled to terminate the Agreement by rescinding it in writing. What has already been performed pursuant to the Agreement shall in that case be settled proportionately, without the Parties otherwise owing each other anything.

12 Applicable law and disputes

- 12.1 Dutch law shall govern the Agreements between the Supplier and the Customer. The Vienna Sales Convention of 1980 shall not apply.
- 12.2 Disputes arising between the Supplier and the Customer in connection with an Agreement concluded between the Supplier and the Customer or in connection with further agreements which arise under this shall be settled through arbitration in accordance with the Arbitration Regulations of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes in The Hague, all of this without prejudice to the Parties' right to request relief in interlocutory arbitration proceedings and without prejudice to the Parties' right to take protective pre-judgment measures.
- 12.3 In order to attempt to achieve an amicable resolution of an existing or potential future dispute, either Party may always initiate IT mediation pursuant to the IT Mediation Regulations of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes in The Hague. IT mediation pursuant to these Regulations shall be based on mediation by one or more mediators. This procedure shall not result in a judgment which is binding on the Parties. Participation in this procedure shall be voluntary. The

provisions in this paragraph of this Article shall not preclude a Party which so desires from skipping the IT mediation procedure and immediately pursuing the dispute procedure mentioned in Article 12.2.

COMPUTER SERVICES

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions, the provisions set forth in this Chapter "Computer Services" shall apply if the Supplier provides services in the area of computer services, including automated processing of data using software and equipment managed by the Supplier.

13 Term

- 13.1 If the Agreement relates to providing computer services periodically or regularly, the Agreement shall be entered into for the term agreed between the Parties, in the absence of which a one-year term shall apply. The term of the Agreement shall be tacitly extended each time by the length of the original period, unless the Customer or the Supplier terminates the Agreement in writing with due observance of a notice period of three months before the end of the period concerned.

14 Performance of the work

- 14.1 The Supplier shall only provide the computer services at the Customer's instruction. If the Supplier provides computer services pursuant to an authorised order from a government body regarding information of the Customer or its employees, all related expenses shall be charged to the Customer. The Supplier shall provide the computer services with due care in accordance with the procedures and agreements recorded in writing with the Customer.
- 14.2 All data to be processed by the Supplier shall be prepared and delivered by the Customer in accordance with the conditions to be stated by the Supplier. The Customer shall bring the data to be processed to and pick up the results of the processing at the location where the Supplier performs the computer services. Transport and transmission, in whatever manner, shall occur at the Customer's expense and risk, even if they have been carried out or arranged by the Supplier.
- 14.3 The Customer warrants that all materials, data, software, procedures and instructions provided by it to the Supplier to perform the computer services shall always be correct and complete and that all data carriers furnished to the Supplier shall meet the Supplier's specifications.
- 14.4 All equipment, software and other objects used by the Supplier for the computer services shall remain the Supplier's property or the subject of the Supplier's intellectual and industrial property, even if the Customer pays a fee for the Supplier to develop or acquire them. The Supplier may maintain possession of the products and data received from the Customer and the results generated from the processing until the Customer has paid all amounts owed to the Supplier.
- 14.5 The Supplier may modify the substance or scope of the computer services. If such modifications result in a change in the procedures applicable at the Customer's, the Supplier shall inform the Customer as soon as possible and the Customer shall be responsible for the costs of this change. The Customer may terminate the Agreement in that case by providing written notice no later than the date on which the modification becomes effective, unless this modification relates to changes in relevant legislation or other rules provided by competent authorities or the Supplier assumes the costs of this modification.
- 14.6 The Supplier shall, to the best of its ability, do its utmost to ensure that the software used by it to perform the computer services is adapted in a timely manner to amendments in the Dutch laws and regulations observed by it in connection with its services. Upon request, the Supplier shall advise the Customer at its usual rates with regard to the effects of these adaptations for the Customer.

15. Security, privacy and retention periods

- 15.1 The Supplier shall comply with the statutory obligations which it has as a processor concerning its processing personal data. The Supplier shall provide appropriate technical and organisational measures to protect personal and other data against loss or against any form of unlawful processing.

- 15.2 The Customer warrants that all statutory provisions concerning processing personal data, including provisions in or under the Personal Data Protection Act, have been strictly observed and that all prescribed registrations have been carried out and all required consents to process personal data have been obtained. The Customer shall provide the Supplier immediately in writing with all requested information in this respect.
- 15.3 The Customer shall indemnify the Supplier against all third-party claims which may be filed against the Supplier because of a violation of the Personal Data Protection Act and/or other laws concerning processing personal data which is not imputable to the Supplier.
- 15.4 The Customer shall indemnify the Supplier against all claims of third parties, including government bodies, which may be filed against the Supplier because of a violation of the laws concerning the statutory retention periods.

16. Guarantee

- 16.1 The Supplier shall not be responsible for checking the accuracy and completeness of the results of the computer services. The Customer shall check these results itself after receiving them. The Supplier does not warrant that the computer services shall be provided without errors or without interruptions. If defects in the results of the computer services are a direct consequence of products, software, data carriers, procedures or operating actions for which the Supplier is expressly responsible under the Agreement, the Supplier shall repeat the computer services in order to fix these imperfections to the best of its ability, provided the Customer notifies the Supplier of these imperfections in writing and in detail as soon as possible, but no later than within one week after receiving the results of the computer services. Repetition shall only be done free of charge if the defects in the computer services are imputable to the Supplier. If the defects cannot be imputed to the Supplier and/or are the result of errors or imperfections on the Customer's part, such as providing incorrect or incomplete information, the Supplier shall charge the costs of any repetition to the Customer according to its usual rates. If fixing the defects imputable to the Supplier is not technically or reasonably possible, the Supplier shall credit the amounts owed by the Customer for the computer services concerned, without further or otherwise being liable to the Customer. The Customer shall not have any other rights because of defects in the computer services besides those described in these guarantee provisions.

SERVICES

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions, the provisions set forth in this Chapter "Services" shall apply if the Supplier provides services, such as giving advice, feasibility studies, consultancy, study programmes, courses, training sessions, support, secondment, hosting, the design, development, implementation or management of software, websites or information systems and services regarding networks. These provisions shall not affect the provisions included in these General Terms and Conditions concerning specific services, such as computer services, development of software and maintenance.

17 Performance

- 17.1 The Supplier shall, to the best of its ability, do its utmost to perform the services with due care and, where appropriate, in accordance with the agreements and procedures recorded in writing with the Customer. All of the Supplier's services shall be performed on the basis of a best efforts obligation, unless and insofar as the Supplier has expressly promised a result in the written Agreement and the result concerned has also been described with sufficient definiteness. Any agreements concerning a service level must always be expressly agreed in writing.
- 17.2 If it has been agreed that the services shall be provided in stages, the Supplier shall be entitled to postpone the start of the services which are part of a stage until the Customer has approved the results of the preceding stage in writing.
- 17.3 In performing the services, the Supplier shall only be obliged to follow timely and sensible instructions of the Customer if this has been expressly agreed in writing. The Supplier shall not be required to follow instructions which change or supplement the substance or scope of the agreed

services; if such instructions are followed, however, the work in question shall be compensated pursuant to Article 18.

- 17.4 If a services agreement has been entered into with a view to performance by a particular person, the Supplier shall always be entitled to replace this person after consultation with the Customer with one or more other persons with the same qualifications.
- 17.5 In the absence of an expressly agreed invoicing schedule, all amounts relating to services provided by the Supplier shall be owed once every calendar month in arrear.

18. Modification and additional work

- 18.1 If, at the request of or with prior consent from the Customer, the Supplier has performed work or rendered other performance which goes beyond the substance or scope of the agreed services, the Customer shall pay for that work or performance according to the Supplier's usual rates. Expanding or modifying a system analysis, a design or specifications shall also constitute additional work. The Supplier shall never be obliged to satisfy such a request, and it may require that a separate written agreement be concluded.
- 18.2 The Customer accepts that work or performance as referred to in Article 18.1 may affect the agreed or expected time of completion of the services and the mutual responsibilities of the Customer and Supplier. The fact that additional work (or the demand for it) arises during execution of the Agreement shall never be a ground for the Customer to rescind or terminate the Agreement.
- 18.3 Insofar as a set price has been agreed for the services, the Supplier shall, upon request, inform the Customer in writing in advance about the financial consequences of the extra work or performance.

19. Study programmes, courses and training sessions

- 19.1 Insofar as the services by the Supplier consist of providing a study programme, course or training session, the Supplier may always demand payment of the amount owed before it begins to provide these services. The Supplier's normal rules shall govern the consequences of cancellation of participation in the study programme, course or training session.
- 19.2 If the number of registrations justifies doing so in the Supplier's judgment, the Supplier shall be entitled to combine the study programme, course or training session with one or more other study programmes, courses or training sessions, or to have them take place at a later date or a later time.

20. Secondment

- 20.1 There shall be secondment within the meaning of these Terms and Conditions if the Supplier makes an employee (hereinafter: "the Seconded Employee") available to the Customer in order to have this Employee perform work under the Customer's supervision, management and/or direction.
- 20.2 The Supplier shall exert its best efforts to ensure that the Seconded Employee remains available for the term of the Agreement, notwithstanding the provisions in Article 17.4 concerning replacement.
- 20.3 The Customer shall be entitled to request replacement of the Seconded Employee (i) if the Seconded Employee demonstrably does not meet expressly agreed quality requirements and the Customer provides written notice of this to the Supplier within three working days after the work commences, or (ii) if the Seconded Employee experiences a long-term illness or leaves the Supplier's employment. The Supplier shall immediately address the request, making it a priority. The Supplier does not warrant that replacement shall always be possible. If replacement is not or not immediately possible, the Customer's claims to further performance of the Agreement as well as all claims of the Customer on account of non-performance of the Agreement shall be extinguished. The Customer's payment obligations concerning the work performed shall continue to exist.
- 20.4 The Supplier shall be obliged to make timely and complete payment of the wage tax and social security contributions (including advance contributions) to be paid for the Seconded Employee in connection with the Agreement. The Supplier shall indemnify the Customer against all statutory claims by the Tax Authorities or social insurance agencies regarding taxes and social security contributions directly relating to the Supplier's making the Seconded Employee available ("liability

for using external personnel"), provided the Customer allows the Supplier to handle the claims concerned completely, cooperates fully with it and furnishes it with all necessary information and, if the Supplier desires, powers of attorney to conduct legal proceedings.

- 20.5 The Supplier shall not accept any liability for the selection of the Employee or for the results of the work arising under the Customer's supervision, management and/or direction.

DEVELOPMENT OF SOFTWARE

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions and the specific provisions in the Chapter "Services", the provisions set forth in this Chapter "Development of Software" shall apply if the Supplier develops software at the Customer's instruction and possibly installs it. The Chapter "Software Use and Maintenance" shall also apply to this software, except insofar as this Chapter provides differently. The rights and obligations referred to in this Chapter shall pertain solely to computer software in a form which is readable for a data processing machine and recorded on material which is readable for such a machine, as well as to the related documentation. Where this Chapter mentions "software", this shall also refer to websites.

21. Development of software

- 21.1 If specifications for or a design of the software to be developed were not already given to the Supplier when the Agreement was concluded, the Parties shall in consultation specify in writing which software shall be developed and in which manner this shall occur. The Supplier shall develop the software with due care based on data to be provided by the Customer, the correctness, completeness and consistency of which the Customer shall warrant. If the Parties have agreed to use a development method which is characterised by the design and/or development of software parts being subject to a further setting of priorities to be determined during execution of the Agreement, this setting of priorities shall always occur in consultation between the Parties.
- 21.2 The Supplier shall be entitled, but not required, to examine the correctness, completeness or consistency of the data, specifications or designs given to it and, if any imperfections are discovered, to suspend the agreed work until the Customer has eliminated the imperfections concerned.
- 21.3 Subject to the provisions in Article 6, the Customer shall only acquire the right to use the software in its own company or organisation. The software's source code and the technical documentation created in developing the software may only be made available to the Customer if and insofar as expressly agreed in writing, in which case the Customer shall be entitled to make changes to this software. If the Supplier is obliged at law to make the source code and/or technical documentation to the Customer, the Supplier may demand a reasonable fee.

22. Delivery, installation and acceptance

- 22.1 The Supplier shall deliver the software to be developed to the Customer and install it as much as possible in accordance with the specifications recorded in writing, with installation only occurring if installation by the Supplier has been agreed in writing. In the absence of express agreements in this regard, the Customer itself shall install, set up, design parameters for and tune the software and, if necessary, adjust the equipment and user environment used in this connection. Unless expressly otherwise agreed, the Supplier shall not be required to convert data.
- 22.2 If an acceptance test has been agreed, the test period shall be 14 days after delivery or, if installation by the Supplier has been agreed in writing, after the installation is completed. The Customer shall not be allowed to use the software for productive or operational purposes during the test period. The Supplier may always require, hence, even if this has not been expressly agreed, that the Customer conduct a proper test of sufficient scope and depth using sufficiently qualified employees as to interim or other results of the development work and that the test results be reported to the Supplier in writing and in a well-organised and comprehensible manner.
- 22.3 The software shall be considered accepted by the Parties:
- a. if an acceptance test has not been agreed between the Parties: at the time of delivery or, if installation by the Supplier has been agreed in writing, when the installation is completed, or

- b. if an acceptance test has been agreed between the Parties: on the first day after the test period, or
 - c. if the Supplier receives a test report as referred to in Article 22.5 before the end of the test period: at the time that the errors within the meaning of Article 6.6 mentioned in that test report have been fixed, notwithstanding the existence of imperfections which do not preclude acceptance under Article 22.6. In deviation from this, if the Customer makes any use of the software for productive or operational purposes before express acceptance, the software shall be considered fully accepted as from the start of that use.
- 22.4 If, when the agreed acceptance test is conducted, it turns out that the software contains errors which impede the progress of the acceptance test, the Customer shall provide written, detailed notice to the Supplier, in which case the test period shall be interrupted until the software has been adjusted in such a manner that this impediment is eliminated.
- 22.5 If, when the agreed acceptance test is conducted, it turns out that the software contains errors within the meaning of Article 6.6, the Customer shall inform the Supplier about the errors through a written and detailed test report no later than on the last day of the test period. The Supplier shall do its utmost to fix the aforementioned errors to the best of its ability within a reasonable time period, with the Supplier being entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the software.
- 22.6 Acceptance of the software may not be withheld on other grounds besides those relating to the expressly agreed specifications between the Parties nor because of the existence of minor errors, that is, errors which do not reasonably preclude putting the software to operational or productive use, notwithstanding the Supplier's obligation to fix these minor errors under the guarantee provisions of Article 25, if applicable. In addition, acceptance may not be withheld with regard to aspects of the software which can only be evaluated subjectively, such as the design of the user interfaces.
- 22.7 If the software is delivered and tested in stages and/or parts, the non-acceptance of a particular stage and/or part shall not affect any acceptance of an earlier stage and/or another part.
- 22.8 Acceptance of the software in one of the ways referred to in Article 22.3 shall have the effect that the Supplier is fully discharged for performing its obligations concerning developing and providing the software and, if installation by the Supplier has also been agreed in a particular case, its obligations concerning installing the software. Acceptance of the software shall not in any way impair the Customer's rights under Article 22.6 regarding minor defects and Article 25 regarding the guarantee.
- 22.9 In the absence of an expressly agreed invoicing schedule, all amounts pertaining to development of the software shall be owed when the software is delivered or, if installation by the Supplier has also been agreed in a particular case, when the installation is completed.

SOFTWARE USE AND MAINTENANCE

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions, the provisions set forth in this Chapter "Software Use and Maintenance" shall apply to all software provided by the Supplier. The rights and obligations referred to in this Chapter shall pertain solely to computer software in a form which is readable for a data processing machine and recorded on material which is readable for such a machine, as well as to related documentation, all of this including any new versions to be furnished by the Supplier. Where this Chapter mentions "software", this shall also refer to websites.

23. Right of use

- 23.1 Subject to the provisions in Article 6, the Supplier shall grant the Customer the non-exclusive right to use the software. The Customer shall always strictly comply with the use restrictions agreed between the Parties. Subject to the other provisions in these General Terms and Conditions, the Customer's right of use shall only include the right to load and run the software.

- 23.2 The Customer may only use the software in its own company or organisation on the one processing unit and for a specific number or type of users or terminals for which the right of use has been furnished. Insofar as not otherwise agreed, the Customer's processing unit on which the software is used for the first time and the number of terminals connected to that processing unit at the time of initial use shall be considered the processing unit and number of terminals for which the right of use has been furnished. In the event there is a malfunction in the aforementioned processing unit, the software can be used on another processing unit for the duration of the malfunction. The right of use may pertain to multiple processing units insofar as this is expressly apparent from the Agreement.
- 23.3 The right of use shall not be transferable. The Customer shall not be allowed to sell, lease, sub-license or alienate the software and data carriers on which it has been recorded, grant restricted rights to this software or these data carriers or provide them to a third party in any manner or for any purpose whatsoever, give a third party remote or non-remote access to the software or place the software with a third party for hosting, not even if the third party in question will only use the software for the Customer's benefit. The Customer shall not modify the software except in connection with fixing errors. The Customer shall not use the software to process data for third parties ("time-sharing"). The software's source code and the technical documentation generated in developing the software shall not be made available to the Customer, not even if the Customer is prepared to pay financial compensation for making them available. The Customer acknowledges that the source code is confidential in nature and that it includes the Supplier's trade secrets.
- 23.4 The Customer shall immediately return all copies of the software in its possession to the Supplier after the right to use the software ends. If the Parties have agreed that the Customer shall destroy the copies concerned when the right of use ends, the Customer shall provide written notice of such destruction to the Supplier immediately.

24. Delivery, installation and acceptance

- 24.1 The Supplier shall deliver the software to the Customer on the agreed type and format of data carriers and, if installation by the Supplier has been agreed in writing, shall install the software at the Customer's. In the absence of express agreements in this regard, the Customer itself shall install, set up, design parameters for and tune the software and, if necessary, adjust the equipment and user environment used in this connection. Unless expressly otherwise agreed, the Supplier shall not be required to convert data.
- 24.2 If an acceptance test has been agreed between the Parties in writing, the provisions in Articles 22.2 to 22.7 shall apply by analogy. If the Parties have not agreed on any acceptance test, the Customer shall accept the software in the condition in which it is at the time of delivery, hence, with all apparent and non-apparent errors and other defects, without prejudice to the Supplier's obligations under the guarantee of Article 25. The provisions in Article 22.8 shall apply fully in all cases.
- 24.3 In the absence of an expressly agreed invoicing schedule, all amounts pertaining to making the software available and the right to use the software shall be owed when the software is delivered or, if installation by the Supplier has also been agreed in writing in a particular case, when the installation is completed.

25 Guarantee

- 25.1 The Supplier shall do its utmost to fix errors in the software within the meaning of Article 6.6 to the best of its ability within a reasonable time period if they have been reported in writing and in detail to the Supplier within three months after delivery or, if an acceptance test has been agreed between the Parties, within three months after acceptance. The Supplier does not warrant that the software shall operate without interruption, errors or other defects or that all errors and other defects shall be corrected. Repairs shall be performed free of charge, unless the software has been developed at the Customer's instruction other than for a set price, in which case the Supplier shall charge the repair costs according to its usual rates. The Supplier may charge the repair costs according to its usual rates if there have been operating errors or improper use on the Customer's part or other causes not imputable to the Supplier or if the errors could have been ascertained when the agreed acceptance test was conducted. The guarantee shall not include fixing mutilated or lost data. The guarantee obligation shall be extinguished if the Customer makes changes or has changes made to the software without the Supplier's written permission, which permission shall not be withheld on unreasonable grounds.
- 25.2 Errors shall be fixed at a location to be determined by the Supplier. The Supplier shall be entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the software.
- 25.3 The Supplier shall not have any obligations concerning fixing errors reported after the expiry of the guarantee period referred to in Article 25.1, unless the Parties have concluded a maintenance agreement which includes such a duty to fix.

26 Maintenance

- 26.1 If a maintenance agreement has been concluded for the software or if the user's fee for the software includes maintenance, the Customer shall provide detailed notice to the Supplier of the errors observed in the software in accordance with the Supplier's usual procedures. After receiving the notice, the Supplier shall, to the best of its ability, do its utmost to fix errors within the meaning of Article 6.6 and/or to make improvements in later, new versions of the software. Depending on the urgency, the results shall be provided to the Customer in the manner and within the time period to be determined by the Supplier. The Supplier shall be entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the software. In the absence of express agreements in this regard, the Customer itself shall install, set up, design parameters for and tune the corrected software or the new version provided and, if necessary, adjust the equipment and user environment used in this connection. Unless expressly otherwise agreed, the Supplier shall not be required to convert data.
- 26.2 The Supplier does not warrant that the software shall operate without interruption, errors or other defects or that all errors or other defects shall be corrected.
- 26.3 The Supplier may charge the repair costs according to its usual rates if there have been operating errors or improper use on the Customer's part or other causes not imputable to the Supplier or if the software has been modified by others besides the Supplier. Maintenance shall not include fixing mutilated or lost data.
- 26.4 If a maintenance agreement has been concluded, the Supplier shall provide improved versions of the software to the Customer when they become available. The Supplier shall no longer be required to fix any errors in the old version or to provide support regarding an old version three months after an improved version becomes available. In providing a version with new options and functions, the Supplier may require the Customer to enter into a new agreement with the Supplier and to pay a new fee for this version being made available.
- 26.5 If the Customer does not enter into a maintenance agreement with the Supplier at the same time that the agreement to provide the software is concluded, the Supplier cannot be required to enter into a maintenance agreement at a later time.
- 26.6 In the absence of an expressly agreed invoicing schedule, all amounts pertaining to maintaining software shall be owed before the maintenance period commences.

27. Software from the Supplier's supplier

- 27.1 If and insofar as the Supplier provides software from third parties to the Customer, those third parties' terms and conditions shall replace the provisions in these Terms and Conditions and shall apply with regard to that software, provided that the Supplier notifies the Customer in writing. The Customer shall accept the aforementioned third-party terms and conditions. These terms and conditions shall be available for the Customer's inspection at the Supplier's and the Supplier shall send these terms and conditions free of charge to the Customer at its request. If and insofar as the aforementioned third-party terms and conditions are deemed or declared inapplicable to the relationship between the Customer and the Supplier for whatever reason, the provisions in these General Terms and Conditions shall fully apply.

SALE OF EQUIPMENT

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions, the provisions set forth in this Chapter "Sale of Equipment" shall apply if the Supplier sells equipment to the Customer. Insofar as the purport of the following provisions is not inconsistent with this, the term "equipment" shall also include separate equipment parts.

28. Selection of equipment, delivery and risk

- 28.1 The Customer shall bear the risk of selecting the equipment purchased. The Supplier shall not warrant that the equipment is appropriate for the use intended by the Customer, unless the intended uses have been clearly specified without reservation in the written purchase agreement between the Parties.
- 28.2 The equipment sold by the Supplier to the Customer shall be delivered to the Customer at the site of the Supplier's warehouse. The Supplier shall deliver the equipment sold to the Customer or have this delivered at a location to be designated by the Customer only if this has been agreed in writing. The Supplier shall inform the Customer before delivery in as timely a manner as possible of the time which it or the carrier used intends to deliver the equipment. The delivery times indicated by the Supplier shall always be indicative.
- 28.3 Equipment shall be delivered at the agreed location for the agreed purchase price. Unless expressly otherwise agreed, the equipment's purchase price shall not include the costs of transport, insurance, rigging and hoisting, leasing temporary facilities and the like.
- 28.4 The risk of loss and theft of and damage to the equipment shall pass to the Customer when it is delivered to the Customer. If a carrier is used for the delivery (whether or not at the Customer's request or instruction), the risk of loss, theft and damage shall, however, already pass to the Customer when the equipment is delivered to the carrier.
- 28.5 The Supplier shall package the equipment in accordance with the usual standards it applies. If the Customer desires a specific manner of packaging, it shall bear the related additional costs. The Customer shall handle the packaging released with the products delivered by the Supplier in a manner that is consistent with the applicable government regulations. The Customer shall indemnify the Supplier against third-party claims based on non-compliance with such regulations.

29. Environment requirements and installation

- 29.1 The Customer shall ensure an environment which meets the requirements specified by the Supplier for the equipment in a particular case (for example, concerning temperature, humidity, technical environment requirements and the like).
- 29.2 If the Parties have expressly agreed on this in writing, the Supplier shall install the equipment or have it installed. Any requirement by the Supplier to install equipment shall not include the requirement to install software or to convert data.
- 29.3 If the Supplier has undertaken to perform installation, the Customer shall provide a suitable installation site with all necessary facilities, such as cable work and telecommunications facilities, before delivery of the equipment and follow all instructions of the Supplier necessary for the installation.

29.4 To enable the Supplier to perform the necessary work, the Customer shall give the Supplier access to the installation site during the Supplier's normal working days and hours.

30 Guarantee

30.1 The Supplier shall do its utmost to fix, to the best of its ability, any defective material and manufacturing defects in the equipment, as well as in parts delivered by the Supplier in connection with the guarantee or maintenance within a reasonable time period and free of charge, if these have been reported, with a detailed description, to the Supplier within three months after delivery. If, in the Supplier's reasonable judgment, repairs are not possible, will take too long or will entail disproportionately high costs, the Supplier shall be entitled to replace the equipment free of charge with other, similar, but not necessarily identical, equipment. The guarantee shall not include data conversion which is necessary due to repairs or replacement. All parts replaced shall be the property of the Supplier. The guarantee obligation shall be extinguished if the defective material or manufacturing defects result in whole or in part from incorrect, careless or incompetent use, from external causes such as fire or water damage, or if, without the Supplier's permission, the Customer makes changes or causes changes to be made to the equipment or to the parts delivered by the Supplier in connection with the guarantee or maintenance. The Supplier shall not withhold such permission on unreasonable grounds.

30.2 The Supplier shall charge work and repair costs falling outside the scope of this guarantee in accordance with its usual rates.

30.3 The Supplier shall not have any obligations concerning fixing errors reported after the expiry of the guarantee period referred to in Article 30.1, unless the Parties have concluded a maintenance agreement which includes such a duty to fix.

31. The equipment of the Supplier's supplier

31.1 If and insofar as the Supplier provides equipment from third parties to the Customer, those third parties' terms and conditions shall replace the deviating provisions in these Terms and Conditions and shall apply with regard to that equipment, provided that the Supplier notifies the Customer in writing. The Customer shall accept the aforementioned third-party terms and conditions. These terms and conditions shall be available for the Customer's inspection at the Supplier's and the Supplier shall send these terms and conditions free of charge to the Customer at its request. If and insofar as the aforementioned third-party terms and conditions are deemed or declared inapplicable to the relationship between the Customer and the Supplier for whatever reason, the provisions in these General Terms and Conditions shall fully apply.

MAINTENANCE OF EQUIPMENT

In addition to the General Provisions in these General Terms and Conditions, the provisions set forth in this Chapter "Maintenance of Equipment" shall apply if the Supplier and the Customer have concluded an agreement for maintenance of equipment.

32. Duration of the maintenance obligation

32.1 The agreement to maintain equipment shall be entered into for the term agreed between the Parties, in the absence of which a one-year term shall apply.

32.2 The term of the Agreement shall be tacitly extended each time by the length of the original period, unless the Customer or the Supplier terminates the Agreement in writing with due observance of a notice period of three months before the end of the period concerned.

33. Maintenance

33.1 The substance and scope of the maintenance services to be provided by the Supplier and any related service levels shall be recorded between the Parties in a written agreement. In the absence of such an agreement, the Supplier undertakes to do its utmost to remedy, to the best of its ability and within a reasonable time period, malfunctions which have been properly reported to the Supplier by the Customer. In this Chapter, "malfunction" shall mean not meeting the equipment's

specifications expressly made known by the Supplier in writing, or not meeting these specifications without interruption. A malfunction shall only exist if the Customer can demonstrate it and it can be reproduced.

- 33.2 The maintenance shall be performed during the Supplier's normal working days and working hours.
- 33.3 The Supplier reserves the right to suspend its maintenance obligations during the time that, in the Supplier's judgment, there are circumstances at the site where the equipment is to be set up which entail risks to the safety or health of the Supplier's employees.
- 33.4 The Supplier shall ensure that its expertise concerning the equipment is kept up-to-date. The Supplier shall register and record in its administration all relevant data concerning the work performed on the equipment. Upon request, the Supplier shall allow the Customer to examine the data recorded.
- 33.5 Parts shall be replaced if this is necessary in the Supplier's judgment to fix or prevent malfunctions. The parts replaced shall be or remain the Supplier's property.

34. Maintenance and use terms and conditions

- 34.1 The Customer shall immediately inform the Supplier after a malfunction occurs in the equipment by having one of its employees with expertise in this area draw up a detailed description of the malfunction. The Supplier shall be obliged to give access to the Supplier's employees or third parties designated by the Supplier to the site of the equipment, to provide all other necessary cooperation, and to make the equipment available to the Supplier for the maintenance work.
- 34.2 At the Supplier's request, an employee of the Customer with expertise in this area shall be present during the maintenance work for consultation. The Customer shall be entitled to be present during all work to be performed for the Customer.
- 34.3 The Customer shall not be entitled to connect equipment and systems not delivered by the Supplier to the equipment sold to the Customer and to install software not delivered by the Supplier on it. The Customer shall be responsible for the costs of examining and remedying malfunctions which occur through connecting equipment not delivered by the Customer or installing software not delivered by the Supplier.
- 34.4 If, in the Supplier's judgment, maintenance of the equipment requires that the equipment's connections be tested with other systems or equipment, the Customer shall provide these other systems or this other equipment, as well as the relevant test procedures and data carriers, to the Supplier.
- 34.5 Test material necessary for maintenance work which is not part of the Supplier's normal equipment shall be provided by the Customer.
- 34.6 The Customer shall arrange for the technical, spatial and telecommunications facilities which are necessary to allow the equipment to operate. "Maintenance" shall expressly not include the aforementioned facilities and terminals.
- 34.7 The Customer shall bear the risk of loss or theft of or damage to the equipment during the period that the Supplier has the equipment in its possession for the maintenance work. The Customer shall be responsible for insuring this risk. Before the equipment is provided to the Supplier for maintenance, the Customer shall ensure that a proper and complete back-up copy has been made of all software and data recorded in the equipment.
- 34.8 The Supplier shall not accept any maintenance obligations for equipment not set up in The Netherlands, unless expressly otherwise agreed in writing.
- 34.9 In the absence of an expressly agreed invoicing schedule, all amounts relating to maintenance of equipment shall be owed when the maintenance period commences.

35. Exclusions

- 35.1 Work to examine or repair malfunctions which arise from improper use of the equipment or external causes, such as defects in communication lines or in the power supply, or connections with and/or use of equipment, software or materials not covered by the Agreement, shall not be part of the Supplier's obligations under the Agreement, and shall be charged to the Customer separately at the usual rates.
- 35.2 The maintenance price shall not include:
- replacing consumer goods, such as, for example, magnetic storage media and printer ribbons;
 - replacement costs for parts as well as maintenance services for remedying malfunctions which are caused in whole or in part by attempts to repair made by others besides the Supplier;
 - work to service the equipment in whole or in part;
 - equipment modifications;
 - moving, relocating or reinstalling equipment or work resulting from this.

For more information, please contact:

FENIT

Pompmolen 10a

P.O. Box 401

3440 AK Woerden The Netherlands

Telephone: (+31) (0)348-493838

Fax: (+31) (0)348-48 24 44

www.fenit.nl

Algemene voorwaarden van FENIT

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

© FENIT 2003

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

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

2. Prijs en betaling

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

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst

nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

- 3.3 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

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

5. Risico

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

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

- 6.4 Het is leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal leverancier cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij leverancier een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 6.7 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp-materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door cliënt; telecommunicatie

- 7.1 Cliënt zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door leverancier voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van leverancier kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

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

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke

- ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
 - b. redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - 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.
- 10.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden.
- 10.5 De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt

gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.

- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

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

12 Toepasselijk recht en geschillen

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

COMPUTERSERVICE

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

13 Duur

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

14 Uitvoering van de werkzaamheden

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

15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 15.1 Leverancier voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15.2 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 15.3 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 15.4 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

16. Garantie

- 16.1 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal leverancier de computerservice

herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

DIENSTVERLENING

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

17 Uitvoering

- 17.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

18. Wijziging en meerwerk

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

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

19. Opleidingen, cursussen en trainingen

19.1 Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels.

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

20. Detachering

20.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.

20.2 Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.

20.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

20.4 Leverancier is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.

20.5 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

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

21. Ontwikkeling van programmatuur

21.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg

schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te

21.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

21.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

22. Aflevering, installatie en acceptatie

22.1 Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

22.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.

22.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien tussen partijen 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 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal cliënt leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

22.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van

leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 22.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet
- 22.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 22.3 heeft tot gevolg dat leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 22.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie.
- 22.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

23. Gebruiksrecht

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

overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

24. Aflevering, installatie en acceptatie

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

25 Garantie

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

26 Onderhoud

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

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

27. Programmatuur van toeleverancier

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

VERKOOP VAN APPARATUUR

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

28. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 28.1 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 28.2 De door leverancier aan cliënt verkochte apparatuur zal aan cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan cliënt verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. Leverancier zal cliënt zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 28.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 28.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op cliënt bij aflevering aan cliënt. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van cliënt, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op cliënt op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 28.5 Leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier

geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

29. Omgevingseisen en installatie

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

30 Garantie

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

31. Apparatuur van toeleverancier

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

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

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

32. Duur van de onderhoudsverplichting

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

33. Onderhoud

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

34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

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

34.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

35. Uitsluitingen

35.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

35.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

Voor meer informatie:

FENIT

Pompmolen 10a

Postbus 401

3440 AK Woerden

Telefoon: 0348-493838

Telefax: 0348-482444

www.fenit.nl