

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen en diensten van ICT Specialist B.V. Heeft u vragen over een bepaling? Neem gerust contact met ons op.

ICT Specialist B.V., KvK 65962745

HOOFDSTUK 1

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt begrepen onder:

ICT Specialist

de besloten vennootschap ICT Specialist B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (9403 DP) Assen aan de Spanjelaan 6, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 65962745, bereikbaar per telefoon op 085-4011384 en per e-mail via info@ictspecialist.nl, met rekeningnummer NL14RABO0189977213 en btw-nummer NL856335381B01.

Klant

de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die met de ICT Specialist een overeenkomst aangaat of daartoe een aanbieding ontvangt.

Overeenkomst

elke overeenkomst tussen de ICT Specialist en Klant op grond waarvan de ICT Specialist zaken en/of diensten levert.

Zaken

alle door de ICT Specialist te leveren of geleverde ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en overige goederen.

Diensten

alle door de ICT Specialist te verrichten werkzaamheden, waaronder consultancy, advies, beheer, onderhoud en overige gerelateerde dienstverlening.

Apparatuur

alle door de ICT Specialist verkochte apparatuur, waaronder computers, laptops, monitoren, telecom, netwerkkapparatuur, softwarepakketten, accessoires, printers en scanners.

Programmatuur

aan Klant ter beschikking gestelde software.

Demo

een door ICT Specialist tijdelijk aan de Klant ter beschikking gesteld apparaat of product ter beoordeling, demonstratie of test, zonder dat dit direct onderdeel uitmaakt van een verkoop.

Onderhoud

alle door de ICT Specialist uitgevoerde onderhouds-, reparatie- en herstelwerkzaamheden, upgrades, controles en diagnostiek van apparatuur en hardware, het vervangen van onderdelen en het verhelpen van technische storingen en gebreken, alsmede alle daarmee samenhangende werkzaamheden.

Meerwerk

werkzaamheden of leveringen die buiten de oorspronkelijke Overeenkomst vallen en op verzoek van of met instemming van de Klant worden uitgevoerd of geleverd.

Schriftelijk

op schrift of langs elektronische weg (waaronder e-mail).

Algemene Voorwaarden

de algemene voorwaarden van de ICT Specialist.

2. Toepasselijkheid

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige rechtsbetrekkingen tussen de ICT Specialist en de Klant, tenzij tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
-
- 2.2** De ICT Specialist is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Een wijziging of aanvulling is tevens van toepassing op reeds bestaande overeenkomsten tussen de ICT Specialist en de Klant. De ICT Specialist zal de Klant voorafgaand aan de inwerkingtreding van een wijziging of aanvulling daarvan in kennis stellen.
-

- 2.3** De gewijzigde of aangevulde Algemene Voorwaarden treden in werking op de door de ICT Specialist aangekondigde datum. Indien de Klant niet met de wijziging of aanvulling kan instemmen, is de Klant gerechtigd de betreffende Overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van de wijziging, tegen de datum waarop de wijziging of aanvulling in werking treedt.
-
- 2.4** Indien de Klant niet binnen voornoemde termijn opzegt, wordt de Klant geacht met de wijziging of aanvulling te hebben ingestemd.
-
- 2.5** Voor zover in de Overeenkomst wordt afgeweken van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.
-
- 2.6** Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden voor het overige in stand en zal de desbetreffende bepaling in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.
-
- 2.7** Wanneer een Overeenkomst tussen de ICT Specialist en Klant tot stand komt, is de ICT Specialist niet gebonden aan de algemene voorwaarden van Klant. De algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk door de ICT Specialist van de hand gewezen.

3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomsten

- 3.1** Alle aanbiedingen en offertes van de ICT Specialist zijn vrijblijvend, ook indien zij een termijn voor aanvaarding vermelden en zijn gebaseerd op gegevens die de Klant aan de ICT Specialist heeft verstrekt.
-
- 3.2** Een offerte of aanbod heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.
-
- 3.3** De Overeenkomst komt tot stand zodra de Klant de aanbieding van de ICT Specialist schriftelijk heeft aanvaard, dan wel door de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst door de ICT Specialist.
-
- 3.4** Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in aanbiedingen binden de ICT Specialist niet.

4. Wijzigingen Overeenkomst

- 4.1** De ICT Specialist heeft te allen tijde het recht om Overeenkomsten te weigeren of aan de levering en/of uitvoering van de Overeenkomst nadere voorwaarden te verbinden. Eventuele wijzigingen zullen altijd met de Klant worden gecommuniceerd.
-
- 4.2** Indien nodig behoudt de ICT Specialist zich het recht voor om een vergelijkbaar en/of beter Apparaat/Dienst aan de Klant te leveren.
-

- 4.3** Wijzigingen in de Overeenkomst door de Klant dienen tijdig en schriftelijk aan de ICT Specialist kenbaar te worden gemaakt. De wijzigingen in de Overeenkomst zijn pas van kracht wanneer de ICT Specialist de wijzigingen schriftelijk heeft aanvaard. Indien de wijzigingen hogere kosten met zich meebrengen worden deze kosten aan de Klant doorberekend.
-
- 4.4** Indien wijzigingen in de Overeenkomst door de Klant geheel of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst zal betekenen, is de ICT Specialist gerechtigd de gemaakte kosten bij de Klant in rekening te brengen.

5. Prijzen en betaling

- 5.1** Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.
-
- 5.2** Bij een periodieke betalingsverplichting van Klant is de ICT Specialist gerechtigd de geldende prijzen en tarieven schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden aan te passen. Wenst Klant niet met een dergelijke aanpassing in te stemmen, dan is Klant gerechtigd de Overeenkomst binnen dertig dagen na de kennisgeving te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
-
- 5.3** Prijswijzigingen van derden, waaronder leveranciers van software, licenties en clouddiensten zoals Microsoft, die buiten de invloedssfeer van de ICT Specialist liggen, mogen echter direct of met een kortere termijn, bij voorkeur veertien (14) dagen, aan de Klant worden doorberekend.
-
- 5.4** Partijen leggen in de Overeenkomst de datum of data vast waarop de ICT Specialist de vergoeding voor de overeengekomen prestaties bij Klant in rekening brengt. Klant betaalt de facturen volgens de daarop vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling betaalt Klant binnen veertien dagen na factuurdatum. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van enige betaling.
-
- 5.5** Betaalt Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig, dan is Klant over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat daartoe een aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Blijft Klant na aanmaning of ingebrekestelling in gebreke de vordering te voldoen, dan kan de ICT Specialist de vordering uit handen geven. In dat geval is Klant, naast het alsdan verschuldigde totaalbedrag, tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder de kosten van door externe deskundigen berekende bedragen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Klant de door de ICT Specialist gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Klant bij vonnis wordt veroordeeld tot gehele of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

6. Duur van de Overeenkomst

- 6.1 Voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, is deze aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Is daaromtrent niets overeengekomen, dan geldt een duur van één jaar.
-
- 6.2 De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij klant of de ICT Specialist de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

7. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 7.1 Klant en de ICT Specialist staan er jegens elkaar voor in dat zij alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan zij weten of behoren te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheimhouden, behoudens voor zover een wettelijke verplichting hen tot openbaarmaking van die gegevens dwingt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, gebruikt deze uitsluitend voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt. Gegevens gelden in elk geval als vertrouwelijk indien één van de partijen deze als zodanig heeft aangemerkt.
-
- 7.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede tot één jaar na beëindiging daarvan zal geen van beide partijen, dan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn of zijn geweest in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. De ICT Specialist zal de betreffende toestemming in een voorkomend geval niet weigeren indien klant een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
-
- 7.3 De ICT Specialist kan Klant verzoeken schriftelijk toe te lichten op welke wijze Klant voldoet aan de op hem rustende verplichtingen op grond van de toepasselijke privacywet- en regelgeving.
-
- 7.4 Klant vrijwaart de ICT Specialist tegen aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant aantoont dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan de ICT Specialist toerekenbaar zijn.
-
- 7.5 Indien Klant een bestelling of aanvraag plaatst via een door de ICT Specialist verzorgd bestelportaal, verwerkt de ICT Specialist de door Klant in het bestelformulier verstrekte persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de verwerking en afhandeling van de bestelling of aanvraag.
-
- 7.6 De gegevens die via het bestelportaal worden verstrekt, kunnen voor de technische verwerking worden doorgegeven aan een door de ICT Specialist ingeschakelde dienstverlener. De bestelgegevens kunnen daarnaast worden gedeeld met een distributie-

of logistieke partner, voor zover dit noodzakelijk is voor de verwerking en levering van de bestelling.

-
- 7.7** De ICT Specialist verwerkt en bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht tot langere bewaring verplicht.
-
- 7.8** Op de verwerking van persoonsgegevens is tevens de privacyverklaring van de ICT Specialist van toepassing, die te raadplegen is via de website van de ICT Specialist.
-

8. Eigendomsvoorbehoud

- 8.1** Alle geleverde en te leveren Zaken blijven eigendom van de ICT Specialist totdat klant alle vorderingen uit de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig heeft voldaan.
-
- 8.2** Klant is niet gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud vallende Zaken te vervreemden, te bezwaren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen anders dan in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening.
-
- 8.3** De ICT Specialist kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van de ICT Specialist onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Klant alle aan de ICT Specialist verschuldigde bedragen betaald heeft.
-
- 8.4** Indien de Klant enige betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt, dan wel in geval van een aanvraag tot of verlening van surseance van betaling, faillissement, ondercuratelestelling, overlijden of liquidatie van de Klant, is de ICT Specialist gerechtigd de door haar geleverde maar nog niet volledig betaalde zaken terug te nemen. De Klant machtigt de ICT Specialist hierbij onherroepelijk om daartoe iedere plaats te betreden waar de betreffende zaken zich bevinden.
-

9. Risico

- 9.1** Vanaf het ogenblik dat zaken, apparatuur, documenten, databestanden of gegevens (waaronder mede te verstaan gebruikersnamen, toegangscode en wachtwoorden) feitelijk ter beschikking van Klant of van een door Klant ingeschakelde hulppersoon zijn gekomen, draagt Klant het risico daarvan. Dit geldt ongeacht of deze zaken of gegevens het onderwerp van de overeenkomst vormen of in het kader van de uitvoering daarvan tot stand zijn gebracht, ter beschikking zijn gesteld of zijn aangewend. Onder dit risico wordt begrepen elke vorm van verlies, ontvreemding, verduistering, diefstal of beschadiging.

10. Intellectuele eigendom

- 10.1** De intellectuele eigendomsrechten op alles wat de ICT Specialist op grond van de overeenkomst ontwikkelt of aan Klant beschikbaar stelt, waaronder websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal en overige materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes, met inbegrip van het voorbereidend materiaal daarvan, komen uitsluitend toe aan de ICT Specialist, aan diens licentiegevers of aan diens toeleveranciers. Wat Klant aan gebruiksrechten toekomt, beperkt zich tot hetgeen in deze algemene voorwaarden, in de tussen partijen schriftelijk gesloten overeenkomst en in de wet uitdrukkelijk aan Klant is verleend. Elk gebruiksrecht dat Klant zo verkrijgt, is persoonlijk van aard: het kan niet exclusief worden ingeroepen en evenmin worden overgedragen, verpand of in sub licentie gegeven.
-
- 10.2** Wil de ICT Specialist zich, in afwijking van artikel 10.1, toch verbinden tot overdracht van een intellectueel of industrieel eigendomsrecht, dan komt een dergelijke verbintenis alleen tot stand wanneer zij schriftelijk en met zoveel woorden is aangegaan. Spreken partijen op die wijze, schriftelijk en uitdrukkelijk, af dat de rechten op speciaal voor Klant ontwikkelde websites, databestanden, apparatuur of overige materialen aan Klant toevallen, dan blijft de ICT Specialist niettemin bevoegd om de bouwstenen die aan die ontwikkeling ten grondslag liggen, zoals de onderliggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken en programmeertalen, zonder enige beperking voor andere doeleinden te benutten en te exploiteren, hetzij voor zichzelf, hetzij ten behoeve van derden. Een dergelijke overdracht doet er evenmin aan af dat de ICT Specialist voor zichzelf of voor derden ontwikkelingen mag verrichten die vergelijkbaar zijn met wat voor Klant is of wordt gemaakt.
-
- 10.3** Aanduidingen die op of in websites, databestanden, apparatuur of materialen zijn aangebracht en die wijzen op het vertrouwelijke karakter daarvan, dan wel op auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele of industriële eigendomsrechten, mag Klant niet verwijderen of wijzigen.
-
- 10.4** De ICT Specialist vrijwaart Klant tegen iedere vordering van een derde die stoelt op de stelling dat door de ICT Specialist zelf ontwikkelde websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend intellectueel of industrieel eigendomsrecht. Deze vrijwaring geldt slechts indien Klant de ICT Specialist onverwijld schriftelijk op de hoogte brengt van het bestaan en de inhoud van de vordering, en de verdere behandeling van de zaak, het treffen van een schikking daaronder begrepen, volledig aan de ICT Specialist overlaat. Klant verleent daartoe de volmachten, gegevens en medewerking die nodig zijn om, zo nodig op naam van Klant, tegen deze vorderingen verweer te voeren.
- De vrijwaring vervalt wanneer de verweten inbreuk samenhangt met (i) materialen die Klant zelf aan de ICT Specialist heeft aangereikt voor gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie, dan wel (ii) wijzigingen die Klant, al dan niet via derden, in de website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of laten aanbrengen.

Staat in rechte onherroepelijk vast dat de door de ICT Specialist zelf ontwikkelde websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een aan een derde toebehorend intellectueel of industrieel eigendomsrecht, of acht de ICT Specialist een reële kans op zo'n inbreuk aanwezig, dan spant de ICT Specialist zich er zo mogelijk voor in dat Klant het geleverde – of een functioneel gelijkwaardig alternatief – ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door de inbreukmakende onderdelen aan te passen of door ten behoeve van Klant een gebruiksrecht te verwerven. Kan de ICT Specialist dat naar zijn uitsluitend oordeel niet bereiken, of alleen op een voor hem financieel onredelijk belastende wijze, dan neemt hij het geleverde terug tegen creditering van de verwervingskosten, verminderd met een redelijke vergoeding voor het gebruik. Zijn keuze op dit punt maakt de ICT Specialist pas na overleg met Klant.

Elke andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsplicht van de ICT Specialist wegens schending van intellectuele of industriële eigendomsrechten van een derde is volledig uitgesloten. Die uitsluiting omvat mede de aansprakelijkheid en vrijwaringsplicht voor inbreuken die ontstaan doordat de geleverde websites, databestanden, apparatuur en/of materialen worden gebruikt (i) in een door een ander dan de ICT Specialist gewijzigde vorm, (ii) in combinatie met zaken die niet van de ICT Specialist afkomstig zijn, of (iii) op een andere wijze dan waarvoor zij zijn ontwikkeld of bestemd.

-
- 10.5** Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich ertegen verzetten dat hij apparatuur, voor websites bestemd materiaal (zoals beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen en logo's), databestanden of overige materialen, ontwerp materiaal daaronder begrepen, aan de ICT Specialist ter beschikking stelt met het oog op gebruik, bewerking, installatie of incorporatie, bijvoorbeeld in een website. Klant vrijwaart de ICT Specialist tegen elke aanspraak die berust op de stelling dat dit beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van een derde.

11. Medewerking- en informatieverplichting van Klant

- 11.1** Klant verleent de ICT Specialist tijdig alle medewerking die redelijkerwijs vereist is voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst, waaronder het verschaffen van toegang tot zijn gebouwen en het aanleveren van alle benodigde gegevens en inlichtingen. Partijen erkennen dat het slagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Wanneer Klant bij de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel of hulppersonen inzet, beschikken dezen over de vereiste kennis, ervaring en kwaliteit.
-
- 11.2** Klant draagt het risico van de keuze voor en het gebruik van de door de ICT Specialist te leveren apparatuur, websites, databestanden, producten en diensten binnen zijn organisatie. Klant is verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en voor een adequaat systeembeheer, alsmede voor de instructie aan en het gebruik door zijn gebruikers. Voor zover dit geen onderdeel vormt van de overeengekomen dienstverlening, is de Klant tevens zelf verantwoordelijk voor het gebruiksbeheer, de interne beveiliging en het beheer van wachtwoorden en toegangsgegevens. Klant staat in voor de juistheid en

volledigheid van de door hem gestelde eisen, zodat deze een correcte grondslag vormen voor de door de ICT Specialist te leveren prestatie. Gegevens, maten of specificaties die voorkomen in tekeningen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal of normalisatiebladen zijn voor de ICT Specialist niet bindend, tenzij de ICT Specialist deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.

-
- 11.3** Indien Klant websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan de ICT Specialist ter beschikking stelt, voldoen deze aan de door de ICT Specialist opgegeven specificaties. Klant staat ervoor in dat hij over alle benodigde licenties of goedkeuringen beschikt voor de aan de ICT Specialist beschikbaar gestelde apparatuur of andere hulpmiddelen die de ICT Specialist in het kader van de uitvoering nodig heeft.
-
- 11.4** Indien Klant de voor de uitvoering benodigde gegevens, apparatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet conform de afspraken ter beschikking stelt, of anderszins tekortschiet in zijn verplichtingen, is de ICT Specialist bevoegd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. De daardoor ontstane kosten worden Klant in rekening gebracht op basis van de gebruikelijke tarieven van de ICT Specialist, een en ander onverminderd de overige wettelijke rechten van de ICT Specialist.
-
- 11.5** Wanneer medewerkers van de ICT Specialist werkzaamheden verrichten op locatie van Klant, stelt Klant tijdig en kosteloos de benodigde faciliteiten ter beschikking, waaronder een geschikte werkruimte voorzien van computer- en netwerk- dan wel telecommunicatievoorzieningen. Deze werkruimte en faciliteiten voldoen aan alle toepasselijke wettelijke vereisten op het gebied van arbeidsomstandigheden. Klant stelt de binnen zijn organisatie geldende huisregels en beveiligingsvoorschriften vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door de ICT Specialist ingezette medewerkers ter kennis. Klant vrijwaart de ICT Specialist voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van de ICT Specialist, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van Klant dan wel van onveilige omstandigheden in diens organisatie.
-
- 11.6** Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatievoorzieningen, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor een juiste keuze en de tijdige en toereikende beschikbaarheid daarvan, voor zover die voorzieningen niet direct onder beheer van de ICT Specialist vallen. De ICT Specialist is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van transmissiefouten, storingen of onbeschikbaarheid van dergelijke voorzieningen, tenzij Klant aantoont dat deze het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de ICT Specialist. De ICT Specialist kan aan Klant toegangs- of identificatiecodes toewijzen en is bevoegd deze te wijzigen. Klant behandelt de hem toegewezen codes strikt vertrouwelijk en maakt deze uitsluitend bekend aan daartoe gemachtigde medewerkers. De ICT Specialist is niet aansprakelijk voor schade of kosten die voortvloeien uit misbruik van toegangs- of identificatiecodes.
-

- 11.7** Klant verstrekt de ICT Specialist tijdig alle gegevens en inlichtingen die redelijkerwijs nodig zijn voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie, ontwerpen en specificaties. Bevat de door Klant aangeleverde informatie voor de ICT Specialist kenbare onjuistheden, dan stelt de ICT Specialist Klant hiervan in kennis alvorens de werkzaamheden op basis van die informatie voort te zetten. Klant wijst een of meerdere contactpersonen aan die gedurende de looptijd van de werkzaamheden beschikbaar zijn voor overleg en besluitvorming. Deze contactpersonen beschikken over voldoende ervaring, vakinhoudelijke kennis en inzicht in de door Klant beoogde doelstellingen. De ICT Specialist is uitsluitend gehouden Klant periodiek te informeren over de voortgang van de uitvoering via de door Klant aangewezen contactpersoon.
-
- 11.8** Klant is zelf verantwoordelijk voor de installatie, configuratie, parametrisering en het beheer van de op zijn systemen benodigde (hulp)programmatuur, alsmede voor de aanpassing van zijn apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving teneinde de gewenste interoperabiliteit te bewerkstelligen.

12. Termijnen

- 12.1** De door de ICT Specialist genoemde of tussen partijen afgesproken (leverings)termijnen en (oplever)data worden naar beste weten bepaald op basis van de gegevens die de ICT Specialist bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. De ICT Specialist spant zich naar behoren in om deze zoveel mogelijk aan te houden. Tussentijdse (oplever)data gelden uitsluitend als indicatieve streefdata en binden de ICT Specialist niet.
-
- 12.2** Het enkele verstrijken van een termijn of datum brengt de ICT Specialist niet in verzuim. Dreigt overschrijding, dan treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg over de gevolgen voor de verdere planning.
-
- 12.3** In alle gevallen, ook bij een schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen fatale termijn of datum, treedt het verzuim van de ICT Specialist pas in nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, hem daarbij een redelijke hersteltermijn heeft gegund en die termijn zonder resultaat is verstreken. Klant omschrijft de tekortkoming daarbij zo volledig en gedetailleerd mogelijk.
-
- 12.4** De ICT Specialist is niet aan een termijn of datum gebonden wanneer deze door omstandigheden buiten zijn macht die zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen, redelijkerwijs niet meer kan worden gehaald.
-
- 12.5** Evenmin is de ICT Specialist gebonden indien partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (zoals meerwerk of aangepaste specificaties) of een gewijzigde wijze van uitvoering zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het ontstaan van of een vraag naar meerwerk levert voor Klant nooit een grond op om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
-

- 12.6** Bij gefaseerde uitvoering mag de ICT Specialist de aanvang van een fase uitstellen totdat Klant de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13. Overstap naar een andere ICT-dienstverlener

- 13.1** Indien de Klant overstapt naar een andere ICT-dienstverlener, zal de ICT Specialist, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan de migratie, overdracht en benodigde ondersteuning. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen de dan geldende reguliere tarieven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
-
- 13.2** Na beëindiging van de dienstverlening worden de gegevens van de Klant gedurende de wettelijk of overeengekomen bewaartermijn bewaard. Na het verstrijken van deze termijn is de ICT Specialist gerechtigd de gegevens te verwijderen, tenzij een wettelijke verplichting tot verdere bewaring bestaat.

14. Beëindiging overeenkomst

- 14.1** Ontbinding wegens toerekenbare tekortkoming staat elk der partijen uitsluitend open nadat de tekortschietende partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen met een redelijke termijn om alsnog na te komen, en zij desondanks in de nakoming van een wezenlijke verplichting tekortschiet. Als wezenlijke verplichtingen van Klant gelden in elk geval diens betalingsverplichtingen en verplichtingen tot medewerking en informatieverstrekking, waaronder die van door Klant in te schakelen derden.
-
- 14.2** Een overeenkomst die naar haar aard niet door volbrenging eindigt en voor onbepaalde tijd is gesloten, kan door elk der partijen schriftelijk worden opgezegd, mits dit na overleg en met opgave van redenen gebeurt en een redelijke opzegtermijn in acht wordt genomen. Geen der partijen is wegens opzegging schadevergoeding verschuldigd.
-
- 14.3** Klant is niet bevoegd een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen. Een overeenkomst van dienstverlening kan Klant uitsluitend opzeggen in de gevallen die in deze voorwaarden worden geregeld.
-
- 14.4** Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de wederpartij surséance van betaling verkrijgt, haar faillissement wordt aangevraagd of haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan in het kader van een herstructurering of fusie. De ICT Specialist heeft dit recht eveneens indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. De ICT Specialist is wegens een dergelijke beëindiging niet gehouden tot restitutie van ontvangen bedragen of tot schadevergoeding. Bij een onherroepelijk faillissement van Klant vervalt diens recht tot gebruik van ter beschikking gestelde websites en vergelijkbare middelen, alsmede het recht tot toegang tot en gebruik van de diensten van de ICT Specialist, van rechtswege.

- 14.5** Prestaties die Klant vóór het moment van ontbinding heeft ontvangen, en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, worden niet ongedaan gemaakt, tenzij Klant aantoont dat de ICT Specialist ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die de ICT Specialist vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor reeds naar behoren verrichte of geleverde prestaties, blijven onverminderd verschuldigd en zijn op het moment van ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1** De aansprakelijkheid van de ICT Specialist voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst dan wel op enige andere rechtsgrond, uitdrukkelijk daaronder begrepen iedere tekortkoming in een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is in totaal beperkt tot vergoeding van directe schade en bedraagt ten hoogste de voor de betrokken overeenkomst overeengekomen prijs (zonder btw). Betreft de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan geldt als bedongen prijs het totaal van de voor één jaar overeengekomen vergoedingen (zonder btw). Ongeacht de rechtsgrond belooft de vergoeding voor directe schade echter nooit meer dan € 10.000 (tienduizend euro).
-
- 15.2** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a.** de redelijke kosten die Klant moet maken om de prestatie van de ICT Specialist alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade komt niet voor vergoeding in aanmerking wanneer de overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden;
 - b.** de redelijke kosten die Klant heeft gemaakt doordat hij zijn oude systeem of systemen en de daarmee samenhangende voorzieningen noodgedwongen langer operationeel heeft moeten houden omdat de ICT Specialist niet op een voor hem bindende uiterste leverdatum heeft geleverd, verminderd met de besparingen die uit de vertraagde levering voortvloeien;
 - c.** de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover deze vaststelling directe schade in de zin van deze voorwaarden betreft;
 - d.** de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden hebben geleid.
-
- 15.3** De totale aansprakelijkheid van de ICT Specialist voor schade door dood of lichamelijk letsel dan wel wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nooit meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
-
- 15.4** Aansprakelijkheid voor andere dan de in 14.1 tot en met 14.3 bedoelde schade is uitgesloten. Hieronder valt in elk geval indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens aanspraken van afnemers van Klant. Eveneens uitgesloten is schade die verband houdt

met het gebruik van door Klant voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden of met de inschakeling van door Klant voorgeschreven toeleveranciers, alsmede schade wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

-
- 15.5** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen laten de overige in deze algemene voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid onverlet.
-
- 15.6** De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de ICT Specialist.
-
- 15.7** Tenzij nakoming door de ICT Specialist blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming uitsluitend indien Klant de ICT Specialist onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, hem daarbij een redelijke termijn gunt om alsnog na te komen, en de ICT Specialist ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling omschrijft de tekortkoming zo volledig en gedetailleerd mogelijk, zodat de ICT Specialist adequaat kan reageren.
-
- 15.8** Voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds vereist dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de ICT Specialist meldt. Iedere aanspraak op schadevergoeding jegens de ICT Specialist vervalt door verloop van 24 maanden na het ontstaan ervan, tenzij Klant binnen die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
-
- 15.9** Klant vrijwaart de ICT Specialist tegen alle aanspraken van derden uit hoofde van productaansprakelijkheid wegens een gebrek in een product of systeem dat Klant aan een derde heeft geleverd en dat mede bestond uit door de ICT Specialist geleverde apparatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade door die apparatuur, programmatuur of materialen is veroorzaakt.
-
- 15.10** Het in dit artikel bepaalde en alle overige in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen van wie de ICT Specialist zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

16. Overmacht

- 16.1** Voor zover een partij door overmacht wordt belet haar verplichtingen na te komen, is zij tot nakoming daarvan niet gehouden; dit geldt tevens voor iedere wettelijke of contractueel bedongen garantieverplichting. Aan de zijde van de ICT Specialist wordt onder overmacht in ieder geval mede verstaan:
- a.** overmacht van zijn toeleveranciers;
 - b.** het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door Klant aan de ICT Specialist zijn voorgeschreven;

- c. gebreken in zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan de ICT Specialist is voorgeschreven;
- d. overheidsmaatregelen;
- e. uitval van elektriciteit;
- f. storingen in internet, datanetwerken of telecommunicatievoorzieningen;
- g. oorlog; en
- h. algemene vervoersproblemen.

-
- 16.2** Duurt een overmacht situatie langer dan zestig dagen, dan is ieder van partijen bevoegd de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen op dat moment reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht, wordt naar evenredigheid afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zijn.

17. Meerwerk

- 17.1** Verricht de ICT Specialist op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties die buiten de inhoud of omvang van het overeengekomene vallen, dan vergoedt Klant deze tegen de overeengekomen tarieven en, bij gebreke daarvan, tegen de bij de ICT Specialist gangbare tarieven. De ICT Specialist is nooit verplicht aan een verzoek om meerwerk gehoor te geven en kan verlangen dat partijen daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst sluiten.
-
- 17.2** Klant aanvaardt dat meerwerk als in dit artikel bedoeld van invloed kan zijn op het overeengekomen of verwachte moment van voltooiing van de dienstverlening en op de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen. Dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst behoefte aan meerwerk voordoet, vormt voor Klant nooit een grond om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
-
- 17.3** Is voor de dienstverlening een vaste prijs overeengekomen, dan informeert de ICT Specialist Klant op diens verzoek vooraf schriftelijk over de financiële gevolgen van het meerwerk.

18. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 18.1** Klant mag de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet aan een derde verkopen of overdragen.
-
- 18.2** De ICT Specialist is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

19. Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1** Op alle overeenkomsten tussen de ICT Specialist en Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 19.2** Indien tussen partijen een geschil rijst of dreigt te rijzen, kan elk der partijen het initiatief nemen tot ICT-mediation overeenkomstig het ICT-mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag. Deze procedure voorziet in begeleiding door een of meer mediators, is niet bindend van aard en vindt uitsluitend plaats op basis van vrijwilligheid. Een partij die ervan afziet, kan het geschil onmiddellijk aan de in lid 3 genoemde procedure onderwerpen.
- 19.3** Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een overeenkomst tussen de ICT Specialist en Klant, alsmede overeenkomsten die daaruit voortvloeien, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag. Het recht van elk der partijen om een voorziening in arbitraal kort geding te verzoeken of conservatoire maatregelen te treffen, blijft onverlet.

HOOFDSTUK 2

DIENSTVERLENING

De bepalingen van dit hoofdstuk "Dienstverlening" gelden, in aanvulling op de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, telkens wanneer de ICT Specialist diensten van welke aard dan ook aan Klant verleent. Daaronder vallen onder meer advisering, consultancy en ondersteuning, alsmede dienstverlening op het gebied van IT, werkplekbeheer en device management, waaronder het installeren, configureren, beheren, registreren en uitrollen van hardware en devices, het verrichten van hardwarematige werkzaamheden, datawiping en lifecycle management, alsmede alle overige daarmee samenhangende werkzaamheden. Deze bepalingen gelden ongeacht of de betreffende dienst elders in deze voorwaarden nader is uitgewerkt en laten de bepalingen over specifieke diensten onverlet.

20. Uitvoering

- 20.1** De ICT Specialist voert de dienstverlening naar beste kunnen en met zorg uit, waar van toepassing overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten worden verricht op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover de ICT Specialist in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd dat daarin voldoende bepaald is omschreven.

- 20.2** Is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen plaatsvindt, dan mag de ICT Specialist de aanvang van een fase uitstellen totdat Klant de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
-
- 20.3** Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, volgt de ICT Specialist tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op. De ICT Specialist is niet gehouden aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de dienstverlening wijzigen of aanvullen; worden dergelijke aanwijzingen wel opgevolgd, dan wordt het meerwerk vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de ICT Specialist.
-
- 20.4** Is de overeenkomst aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, dan is de ICT Specialist steeds bevoegd deze persoon, na overleg met Klant, te vervangen door een of meer anderen met gelijkwaardige kwalificaties.
-
- 20.5** De ICT Specialist is niet aansprakelijk voor schade of kosten die voortvloeien uit het gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes of certificaten, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de ICT Specialist.
-
- 20.6** Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle vergoedingen voor door de ICT Specialist verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

21. Service level agreement

- 21.1** Afspraken over een serviceniveau (service level agreement) gelden uitsluitend indien zij schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Klant informeert de ICT Specialist onverwijld over alle omstandigheden die het serviceniveau of de beschikbaarheid daarvan kunnen beïnvloeden.
-
- 21.2** Is een serviceniveau overeengekomen, dan blijven bij het meten van de beschikbaarheid van systemen en bijbehorende diensten buiten beschouwing: de vooraf door de ICT Specialist aangekondigde buitengebruikstelling voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere serviceverrichtingen, alsmede omstandigheden buiten de invloedssfeer van de ICT Specialist. Behoudens tegenbewijs van Klant geldt de door de ICT Specialist gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs.

22. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 22.1** Bestaat de dienstverlening uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, dan kan de ICT Specialist vóór aanvang daarvan betaling van de verschuldigde vergoeding verlangen. De gevolgen van annulering van deelname worden beheerst door de bij de ICT Specialist gebruikelijke regels.
-

- 22.2** De ICT Specialist mag een opleiding, cursus of training combineren met een of meer andere, dan wel naar een latere datum of een later tijdstip verplaatsen, indien het aantal aanmeldingen daartoe naar zijn oordeel aanleiding geeft.

23. Detachering

- 23.1** Van detachering is sprake wanneer de ICT Specialist een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Klant ter beschikking stelt om onder toezicht en leiding of regie van Klant werkzaamheden te verrichten.
-
- 23.2** De ICT Specialist spant zich ervoor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het bepaalde over vervanging in het artikel Uitvoering van dit hoofdstuk.
-
- 23.3** Klant mag vervanging van de gedetacheerde medewerker verlangen (i) indien deze aantoonbaar niet voldoet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen en Klant dit binnen drie werkdagen na aanvang van de werkzaamheden schriftelijk meldt, of (ii) bij langdurige ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. De ICT Specialist behandelt een dergelijk verzoek onverwijld en met voorrang, maar staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Is vervanging niet of niet direct mogelijk, dan vervallen de aanspraken van Klant op verdere nakoming en op vergoeding wegens het uitblijven daarvan; de betalingsverplichtingen voor de reeds verrichte werkzaamheden blijven in stand.
-
- 23.4** De ICT Specialist draagt zorg voor tijdige en volledige afdracht van de over de gedetacheerde medewerker verschuldigde loonbelasting en (voorschot)premies sociale verzekeringen. De ICT Specialist vrijwaart Klant tegen alle wettelijke aanspraken van de Belastingdienst en de sociale verzekeringsinstanties ter zake van belastingen en premies die rechtstreeks samenhangen met de terbeschikkingstelling van de gedetacheerde medewerker (de zogenoemde inlenersaansprakelijkheid), mits Klant de afwikkeling daarvan volledig aan de ICT Specialist overlaat, daaraan meewerkt en alle benodigde informatie en, desgewenst, procesvolmachten verstrekt.
-
- 23.5** De ICT Specialist aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker, noch voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding of regie van Klant tot stand komen.

24. Back-up

- 24.1** Omvat de dienstverlening het maken van back-ups van gegevens van Klant, dan maakt de ICT Specialist, met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes en bij gebreke daarvan wekelijks, een volledige back-up van de bij hem aanwezige gegevens van Klant. De ICT Specialist bewaart de back-up gedurende de overeengekomen termijn of, bij gebreke daarvan, gedurende de bij hem gebruikelijke termijn, en gaat daarbij zorgvuldig te werk.
-

- 24.2** Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

HOOFDSTUK 3

VERKOOP VAN APPARATUUR

De bepalingen van dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" gelden, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, telkens wanneer de ICT Specialist apparatuur zoals laptops, desktops, tablets, smartphones, monitoren, printers, telecom- en netwerkapparatuur, accessoires en onderdelen aan Klant verkoopt. Onder "apparatuur" worden mede losse onderdelen daarvan verstaan, voor zover de aard van de betrokken bepaling zich daartegen niet verzet.

25. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 25.1** De keuze van de aangeschafte apparatuur komt voor risico van Klant. De ICT Specialist staat er niet voor in dat de apparatuur bruikbaar is voor het gebruik dat Klant voor ogen heeft, tenzij de schriftelijke koopovereenkomst die gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud vastlegt.
-
- 25.2** Aflevering vindt plaats vanuit het magazijn van de ICT Specialist. Uitsluitend wanneer dit schriftelijk is afgesproken, bezorgt de ICT Specialist de verkochte apparatuur, of laat hij deze bezorgen, op een door Klant aan te wijzen plaats. De ICT Specialist stelt Klant waar mogelijk tijdig vóór de aflevering op de hoogte van het moment waarop hij of de door hem ingeschakelde vervoerder de apparatuur wil afleveren. De door de ICT Specialist genoemde aflevertijden hebben steeds een indicatief karakter.
-
- 25.3** De apparatuur wordt op de overeengekomen plaats geleverd tegen de overeengekomen koopprijs. Behoudens andersluidende schriftelijke afspraak omvat die koopprijs niet de kosten van vervoer, verzekering, takelwerk, hijswerk, de huur van tijdelijke voorzieningen en dergelijke.
-
- 25.4** Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gaat op Klant over zodra deze aan Klant is afgeleverd. Wordt voor de aflevering een vervoerder ingeschakeld, ook wanneer dat op verzoek of aanwijzing van Klant gebeurt, dan verschuift dat risico al op het moment waarop de apparatuur aan de vervoerder wordt overhandigd.
-
- 25.5** De ICT Specialist verpakt de apparatuur volgens de bij hem gangbare maatstaven. Verlangt Klant een afwijkende wijze van verpakking, dan komen de daaraan verbonden meerkosten voor rekening van Klant. Klant gaat met verpakkingsmateriaal dat bij de

geleverde producten vrijkomt om op een wijze die strookt met de geldende overheidsvoorschriften, en vrijwaart de ICT Specialist tegen aanspraken van derden wegens het niet naleven daarvan.

26. Omgevingseisen en installatie

- 26.1** Klant zorgt voor een omgeving die beantwoordt aan de eisen die de ICT Specialist voor de apparatuur heeft opgegeven, bijvoorbeeld op het gebied van temperatuur, luchtvochtigheid en overige technische omgevingsfactoren.
-
- 26.2** Alleen wanneer partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, verzorgt de ICT Specialist de installatie van de apparatuur, zelf of door een ander. Een eventuele installatieverplichting omvat niet het installeren van programmatuur en evenmin het uitvoeren van dataconversie.
-
- 26.3** Heeft de ICT Specialist zich tot installatie verbonden, dan stelt Klant vóór de aflevering van de apparatuur een geschikte installatieplaats beschikbaar met alle noodzakelijke voorzieningen, zoals bekabeling en telecommunicatievoorzieningen, en volgt hij alle instructies van de ICT Specialist op die voor de installatie nodig zijn.
-
- 26.4** Klant verleent de ICT Specialist voor het verrichten van de noodzakelijke werkzaamheden toegang tot de installatieplaats gedurende de gebruikelijke werkdagen en werktijden van de ICT Specialist.

27. Demo's

- 27.1** Indien de Klant gebruikmaakt van een demo, dient deze binnen 30 dagen na ontvangst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, onbeschadigd en in de originele verpakking aan ICT Specialist te worden geretourneerd. Bij de retourzending dient de Klant voldoende gegevens te verstrekken waaruit blijkt van welke Klant de demo afkomstig is. Indien de demo niet tijdig wordt geretourneerd, of niet aan de hiervoor genoemde voorwaarden voldoet, is ICT Specialist gerechtigd de kosten van de demo aan de Klant in rekening te brengen. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de Klant.

28. Garantie

- 28.1** De ICT Specialist spant zich naar beste vermogen in om fouten in het materiaal of de fabricage van de apparatuur, alsmede in onderdelen die hij in het kader van garantie of onderhoud heeft geleverd, binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen, mits Klant deze fouten binnen drie maanden na aflevering gedetailleerd en schriftelijk aan de ICT Specialist heeft gemeld. Is herstel naar het redelijk oordeel van de ICT Specialist niet mogelijk, zou het te lang gaan duren of zijn daaraan onevenredig hoge kosten verbonden, dan mag de ICT Specialist de apparatuur kosteloos vervangen door gelijksoortige, maar

niet noodzakelijk identieke, apparatuur. Dataconversie die door het herstel of de vervanging noodzakelijk wordt, valt buiten de garantie. Vervangende onderdelen worden eigendom van de ICT Specialist.

-
- 28.2** De garantieverplichting vervalt wanneer fouten of gebreken geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, oorzaken van buitenaf, zoals schade door brand of water, of wijzigingen die Klant zonder toestemming van de ICT Specialist aan de apparatuur of aan in het kader van garantie of onderhoud geleverde onderdelen heeft aangebracht of laten aanbrengen. De ICT Specialist onthoudt deze toestemming niet op onredelijke gronden.
-
- 28.3** De ICT Specialist staat er niet voor in dat aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke of beoogde gebruik door Klant, zonder onderbrekingen, fouten of gebreken zal functioneren of dat alle fouten en gebreken zullen worden verholpen. Evenmin staat de ICT Specialist ervoor in dat de geleverde zaken, programmatuur en/of diensten niet kunnen worden gehackt, met een virus kunnen worden besmet of anderszins kunnen worden getroffen door van buiten komende oorzaken.
-
- 28.4** De ICT Specialist biedt voorts uitdrukkelijk geen garantie voor verbindingen tussen door de ICT Specialist geleverde aansluitingen en eigen apparatuur van Klant, indien aan deze aansluitingen eigen apparatuur van Klant is of is geweest gekoppeld.
-
- 28.5** Voor verbruiksartikelen en afzonderlijk geleverde diensten geldt geen garantie.
-
- 28.6** Werkzaamheden en kosten die buiten het bereik van de garantie vallen, alsmede eventuele extra kosten voor het vaststellen van de oorzaak van een gebrek indien blijkt dat geen aanspraak op garantie bestaat, worden aan de Klant in rekening gebracht volgens de gebruikelijke tarieven van de ICT Specialist.
-
- 28.7** Indien de Klant een of meer verplichtingen uit enige met de ICT Specialist gesloten overeenkomst niet nakomt, is de ICT Specialist gerechtigd haar garantieverplichtingen op te schorten, zonder dat daarvoor een voorafgaande waarschuwing of ingebrekestelling is vereist.
-
- 28.8** Werkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van of samenhangen met een reparatie of vervanging onder garantie, zoals het opnieuw installeren van software of het uitvoeren van configuratiewerkzaamheden, vallen niet onder de garantie en kunnen aan de Klant in rekening worden gebracht.
-
- 28.9** Voor gebreken die na afloop van de toepasselijke garantieperiode worden gemeld, bestaat geen herstelverplichting voor de ICT Specialist, tenzij partijen een onderhoudsovereenkomst zijn aangegaan die een dergelijke verplichting omvat.
-
- 28.10** Alle garantieaanspraken vervallen indien:
- a.** de klant zelf wijzigingen in en/of reparaties aan het geleverde (heeft) verricht dan wel door derden, niet ingeschakeld door de ICT Specialist, laat of heeft laten verrichten; en/of,

- b.** het geleverde niet nauwkeurig wordt of is gebruikt of niet is behandeld volgens de bijgeleverde of toepasselijke (fabrieks-) voorschriften en/of gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding; en/of,
- c.** de in de gebruiksaanwijzing c.q. gebruikershandleiding gegeven aanwijzingen/instructies niet of niet juist zijn of worden opgevolgd; en/of,
- d.** in of ten aanzien van het geleverde een softwareaanpassing heeft plaatsgevonden die niet door de ICT Specialist of zonder zijn toestemming is geschied; en/of,
- e.** het geleverde door de Klant wordt of is gebruikt of toegepast voor andere doeleinden dan waarvoor het is bestemd; en/of,
- f.** het geleverde wordt of is gebruikt op een wijze of voor een doel welke voor de ICT Specialist redelijkerwijs niet was te verwachten.
- g.** het geleverde wordt besmet met een virus, of door een andere van buiten komende oorzaak wordt beïnvloed.

29. Apparatuur en software van derden

- 29.1** Voor zover de ICT Specialist apparatuur en/of software van derden aan Klant levert, gelden voor die apparatuur en/of software de voorwaarden van die derden en blijven de daarvan afwijkende bepalingen van deze algemene voorwaarden buiten toepassing, mits de ICT Specialist dit schriftelijk aan Klant heeft meegedeeld. Klant aanvaardt die voorwaarden van derden. Deze liggen bij de ICT Specialist ter inzage en worden Klant op zijn verzoek kosteloos toegezonden. Worden de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en de ICT Specialist om welke reden dan ook niet van toepassing geacht of buiten toepassing verklaard, dan geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- 29.2** De ICT Specialist is ten aanzien van dergelijke apparatuur en software niet gehouden tot meer of andere verplichtingen of garanties dan waarop de ICT Specialist jegens de betreffende leverancier of derde aanspraak kan maken. De ICT Specialist is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of wijzigingen in door derden geleverde apparatuur en software, voor zover deze buiten haar invloedssfeer liggen.

HOOFDSTUK 4

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

Naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden de bepalingen van dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" telkens wanneer de ICT Specialist en Klant een overeenkomst tot onderhoud van apparatuur zijn aangegaan. Onder onderhoud wordt mede verstaan het uitvoeren van onderhouds-, reparatie- en herstelwerkzaamheden, upgrades, controles en diagnostiek van apparatuur en hardware, het vervangen van

onderdelen en het verhelpen van technische storingen en gebreken, alsmede alle daarmee samenhangende werkzaamheden.

30. Duur van de onderhoudsverplichting

- 30.1** De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de periode die partijen zijn overeengekomen. Ontbreekt een afspraak daarover, dan bedraagt de looptijd één jaar.
- 30.2** Na afloop wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend voortgezet voor eenzelfde periode als de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij Klant of de ICT Specialist de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de lopende periode.

31. Onderhoud

- 31.1** De aard en de omvang van de door de ICT Specialist te verlenen onderhoudsdiensten en de daarbij eventueel horende serviceniveaus leggen partijen schriftelijk vast. Ontbreekt een dergelijke regeling, dan spant de ICT Specialist zich naar beste vermogen in om storingen die Klant op de juiste wijze heeft gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder een storing wordt in dit hoofdstuk verstaan: het geheel of met onderbrekingen niet voldoen van de apparatuur aan de specificaties die ICT Specialist schriftelijk en uitdrukkelijk bekend heeft gemaakt. Een storing bestaat uitsluitend indien Klant deze aantoonbaar is reproduceerbaar is.
- 31.2** De onderhoudswerkzaamheden worden verricht op de werkdagen en gedurende de werkuren die bij de ICT Specialist gelden.
- 31.3** De ICT Specialist is bevoegd de nakoming van zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten zolang zich op de opstellingsplaats van de apparatuur omstandigheden voordoen die naar zijn oordeel risico's opleveren voor de veiligheid of de gezondheid van zijn medewerkers.
- 31.4** De ICT Specialist houdt zijn kennis van de apparatuur actueel. Hij registreert alle relevante gegevens over de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden in zijn administratie en verleent Klant op diens eerste verzoek inzage in die gegevens.
- 31.5** Onderdelen worden vervangen wanneer de ICT Specialist dit noodzakelijk acht om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden respectievelijk blijven eigendom van de ICT Specialist.

32. Voorwaarden voor onderhoud en gebruik

- 32.1** Zodra zich een storing aan de apparatuur voordoet, stelt Klant de ICT Specialist daarvan onmiddellijk in kennis aan de hand van een gedetailleerde omschrijving die door een ter zake deskundige medewerker van Klant is opgesteld. Klant verschaft het personeel van de ICT Specialist of de door hem aangewezen derden toegang tot de plaats van de apparatuur, verleent alle overige noodzakelijke medewerking en stelt de apparatuur voor de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking.
-
- 32.2** Op verzoek van de ICT Specialist is een deskundige medewerker van Klant tijdens de onderhoudswerkzaamheden beschikbaar voor overleg. Klant mag bij alle voor hem te verrichten werkzaamheden aanwezig zijn.
-
- 32.3** Klant mag apparatuur en systemen van anderen dan de ICT Specialist op de aan hem verkochte apparatuur aansluiten en daarop programmatuur van derden installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die hun oorzaak vinden in het aansluiten van niet door de ICT Specialist geleverde apparatuur of in het installeren van niet door de ICT Specialist geleverde programmatuur, komen voor rekening van Klant.
-
- 32.4** Acht de ICT Specialist het voor het onderhoud noodzakelijk dat de koppelingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, dan stelt Klant die andere systemen of apparatuur, de bijbehorende testprocedures en de benodigde informatiedragers aan de ICT Specialist ter beschikking.
-
- 32.5** Testmateriaal dat voor de onderhoudswerkzaamheden nodig is maar niet tot de gebruikelijke uitrusting van de ICT Specialist behoort, wordt door Klant ter beschikking gesteld.
-
- 32.6** Klant zorgt voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud heeft uitdrukkelijk geen betrekking op deze voorzieningen en aansluitingen.
-
- 32.7** Gedurende de periode waarin de apparatuur zich voor onderhoud bij de ICT Specialist bevindt, draagt Klant het risico van verlies, diefstal of beschadiging daarvan; het staat Klant vrij dit risico te verzekeren. Voordat Klant de apparatuur voor onderhoud aanbiedt, draagt hij er zorg voor dat van alle daarin vastgelegde programmatuur en gegevens een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
-
- 32.8** De ICT Specialist aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die buiten Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
-
- 32.9** Ontbreekt een overeengekomen factureringsschema, dan zijn alle bedragen die betrekking hebben op het onderhoud van apparatuur verschuldigd bij aanvang van de onderhoudsperiode.

33. Uitsluitingen

- 33.1** Het onderzoeken of herstellen van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of uit oorzaken van buitenaf, zoals gebreken in communicatielijnen of in de spanningsvoorziening, dan wel uit koppeling met of gebruik van apparatuur, programmatuur of materialen die niet onder de overeenkomst vallen, behoort niet tot de verplichtingen van de ICT Specialist. De ICT Specialist brengt deze werkzaamheden afzonderlijk bij Klant in rekening tegen zijn gebruikelijke tarieven.
-
- 33.2** In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- a.** het vervangen van verbruiksartikelen, zoals magnetische opslagmedia en inktlinten;
 - b.** de kosten van vervangende onderdelen en de onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door herstelpogingen van anderen dan de ICT Specialist;
 - c.** werkzaamheden ten behoeve van een gedeeltelijke of volledige revisie van de apparatuur;
 - d.** wijzigingen (modificaties) aan de apparatuur;
 - e.** het verplaatsen, verhuizen of opnieuw installeren van de apparatuur en de werkzaamheden die daaruit voortvloeien.

VRAGEN OVER DEZE VOORWAARDEN?

Uw vaste contactpersoon licht graag toe wat dit voor uw organisatie betekent.

+31 (0)85 401 13 84

info@ictspecialist.nl

Spanjelaan 6, 9403 DP Assen