

Cloud Back-up

Deze voorwaarden hebben betrekking op al onze back-up diensten welke de dataopslag plaatsvindt in ons datacenter.

1. "Cloud" producten en diensten worden periodiek beoordeeld en waar nodig tussentijds in overleg aangepast.
2. Extra kosten (zoals over verbruik) van de producten en diensten worden per maand achteraf berekend en gefactureerd.
3. De aantallen van de producten en diensten zijn variabel (betalen naar verbruik) zodoende deze maandelijks in aantal aangepast zal worden naar daadwerkelijk gebruik.
4. Cloud opslag wordt gemeten door op een vast punt per dag te meten waarvan de piek wordt gehanteerd van de betreffende maand. De kosten voor deze opslag worden op de volgende factuur als verbruikskosten berekend.
5. Bij excessief gebruik van de producten en diensten kan er tussentijds een prijswijziging en/of nacalculatie worden doorgevoerd.
6. Tarieven voor de producten en diensten dienen vooraf maandelijks per automatische incasso worden voldaan.
7. De klant is te allen tijde verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de internetverbinding beschikbaar is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.
8. Extra kosten van andere partijen die voortvloeien uit de activiteiten zijn voor rekening van de cliënt (hier is te denken aan bijvoorbeeld over verbruik van dataverkeer van de internetprovider)
9. Licenties welke binnen deze overeenkomst worden aangeboden vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Wijzigingen waardoor er meer of minder licenties benodigd zijn dienen door de klant te worden doorgegeven. Reset kan niet verantwoordelijk zijn voor oneigenlijk gebruik van software of het niet hebben van de juiste licenties.
10. Bij aanvang van "Cloud" producten en diensten dient de betreffende ICT-omgeving op orde te zijn. Storingen en/of aanpassingen welke voortvloeien uit nalatig onderhoud hiervan en/of aanpassingen welke al reeds noodzakelijk waren voor aanvang van deze overeenkomst, worden in overleg op nacalculatie berekend.
11. Reset gebruikt email voor communicatie. Het is de verantwoordelijkheid van Cliënt om te allen tijde het emailadres actief te houden en e-mails gericht aan dit adres regelmatig, maar binnen maximaal 7 dagen, te lezen. Mocht er een wijziging van emailadres plaatsvinden, dient dit van tevoren bekend te zijn.
12. Alle gevolgen en schades ten gevolge van onachtzaam, danwel oneigenlijk gebruik zijn ten bate van Cliënt.
13. Historische backups kunnen niet worden gegarandeerd. Onder andere bij het vervangen van het opslagmedium zal er een nieuwe volledige synchronisatie worden gemaakt van de bron(nen). De historische backups gaan dan verloren.
14. Op onbeperkte opslag is een fair-use policy van toepassing met een maximum opslag van 5 terabytes.

Reset Cloud

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten welke vanuit ons datacenter geleverd worden. Dit betreffen onder andere: Cloud Desktop, Virtual private servers, Cloud Resources.

1. "Cloud" producten en diensten worden periodiek beoordeeld en waar nodig tussentijds in overleg aangepast.
2. Extra kosten (zoals over verbruik) van de producten en diensten worden per maand achteraf berekend en gefactureerd.
3. Bij excessief gebruik van de producten en diensten kan er tussentijds een prijswijziging en/of nacalculatie worden doorgevoerd.
4. De klant is te allen tijde verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de internetverbinding met voldoende bandbreedte beschikbaar is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.
5. De aantallen van de producten en diensten zijn variabel (betalen naar verbruik) zodoende deze maandelijks in aantal aangepast zal worden naar daadwerkelijk gebruik.
6. Cloud opslag wordt gemeten door op een vast punt per dag, de documenten, instellingen, databases, klant specifieke software-installaties, klant specifieke serverinstallaties en andere gebruikersdata, te meten waarvan de piek wordt gehanteerd van de betreffende maand. De kosten voor deze opslag worden op de volgende factuur als verbruikskosten berekend.
7. Licenties welke binnen deze overeenkomst worden aangeboden vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Wijzigingen waardoor er meer of minder licenties benodigd zijn dienen door de klant door te worden

gegeven. Reset kan niet verantwoordelijk zijn voor oneigenlijk gebruik van software of het niet hebben van de juiste licenties.

8. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de ruimte waarin de eventuele apparatuur zal worden geplaatst. Voor een blijvend veilige en betrouwbare werking plaatst u het systeem in een goed geventileerde ruimte waar de temperatuur kan worden geregeld. De aanbevolen maximale omgevingstemperatuur voor de meeste servers is 32°C. Om die reden mag de temperatuur van de ruimte waarin de apparatuur zich bevindt, niet hoger dan 32°C zijn.

9. De omgeving wordt opgeleverd met een basisconfiguratie zonder enige klant specifieke configuraties.

10. De klant gaat akkoord met de "End user license terms – Terms and conditions regarding use of microsoft software" voorwaarden van Microsoft welke als bijlage is bijgesloten.

11. Microsoft kan, buiten het beheer van Reset, producten en/of diensten aanpassen of beëindigen. Dit kan betekenen dat producten en/of diensten tussentijds worden vervangen door gelijkwaardige of andere varianten. Dit kan betekenen dat wij genoodzaakt zijn tussentijds prijswijzigingen door te voeren.

12. Microsoft kan buiten het beheer van Reset de voorwaarden van de afgenomen producten en diensten aanpassen. Reset kan dit ook tussentijds aanpassen. Als dit ter sprake is ontvangt u hierover communicatie.

13. De klant is verantwoordelijk voor alle apparatuur welke door Reset geplaatst is bij de klant. Dit betekent dat de klant ook zorg dient te dragen voor de nodige verzekeringen.

14. Reset verleent te allen tijde medewerking voor het verstrekken van klantdata voor bijvoorbeeld migraties naar andere ICT partijen, volgens de gestelde voorwaarden (zoals opzegtermijn, Ed.) en er geen achterstand is in de betalingen.

15. De klant draagt zo nodig zelf zorg voor de verwijdering oude apparatuur met de bijbehorende infrastructuur.

16. Wij zullen alle gegevens met Microsoft delen welke benodigd zijn. Dit betreft onder andere het verstrekken van de NAW-gegevens en het licentiegebruik.

17. Het is niet toegestaan om auteursrechten, handelsmerken of andere eigendomsrechten die zijn meegeleverd in, met of bij producten van Microsoft, te verwijderen, wijzigen of te verbergen.

18. Toeleveranciers kunnen, buiten het beheer van Reset, producten en/of diensten aanpassen of beëindigen. Dit kan betekenen dat producten en/of diensten tussentijds worden vervangen door gelijkwaardige of andere varianten. Dit kan betekenen dat wij genoodzaakt zijn tussentijds prijswijzigingen door te voeren.

19. Op onbeperkte opslag is een fair-use policy van toepassing met een maximum opslag. De maximum afname wordt berekend aan de door het totaal van het aantal users maal 200 gigabytes.

Reset Unlimited

1. Reset Unlimited is gebaseerd op eerlijk verbruik. Diensten die afgenomen worden dienen daadwerkelijk gebruikt te worden.
2. Afgenomen diensten mogen enkel gebruikt worden voor de interne ICT-omgeving ten behoeve van de werknemers. Deze mogen niet weder verkocht worden aan derden.
3. Reset het de mogelijkheid om bij excessief gebruik een toeslag te berekenen. Er is sprake van excessief gebruik als het gebruik van een specifiek product meer dan 2x zo hoog is ten opzichte van een gemiddelde klant.
4. Op de producten zijn de product specifieke voorwaarden van toepassing welke te vinden zijn in dit document.

Datalijnen

Algemeen

1. "Datalijnen" worden periodiek beoordeeld en waar nodig tussentijds aangepast.
2. Extra kosten (zoals over verbruik) van de producten en diensten worden per maand achteraf berekend en gefactureerd.
3. Bij excessief gebruik van de producten en diensten kan er tussentijds een prijswijziging en/of nacalculatie worden doorgevoerd.
4. Tarieven voor de producten en diensten dienen vooraf maandelijks per automatische incasso worden voldaan.
5. Tot installatie van de dienst wordt overgegaan na ontvangst van een ondertekend aanvraagformulier en na het voldoen van eventuele vooruitbetalingen.

6. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de ruimte waarin de apparatuur zal worden geplaatst. Voor een blijvend veilige en betrouwbare werking plaatst u het systeem in een goed geventileerde ruimte waar de temperatuur kan worden geregeld. De aanbevolen maximale omgevingstemperatuur voor de meeste servers is 32°C. Om die reden mag de temperatuur van de ruimte waarin de apparatuur zich bevindt, niet hoger dan 32°C zijn.

Service Level Agreement

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd.

Reset hanteert voor haar diensten drie niveaus van Service Level Agreements

- SLA A (Always)
 - Beschikbaarheid 99,90%
 - Responsetijd < 2 uur 24x7
 - Hersteltijd < 6 uur
- SLA N (Next Business Day)
 - Beschikbaarheid 99,60%
 - Responsetijd < 4 uur
 - Hersteltijd < 8 uur
- SLA B (Best Effort)
 - Beschikbaarheid 95%
 - Responsetijd < 8 uur
 - Hersteltijd Best effort

Het eventuele servicelevel wat van toepassing is op uw datalijn is beschreven in de offerte.

Zowel bij SLA N als bij SLA B gelden enkel de uren binnen onze kantooruren. Alleen SLA A wordt berekend op basis van klokuren, ook buiten onze kantooruren.

SLA's niet van toepassing als:

- De verbinding niet is opgeleverd;
- Bij niet behaalde performance;
- Tijdens de reguliere Service Windows: van maandag t/m vrijdag van 23:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows. Reset behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen,
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de eindgebruiker wanneer Reset verzoekt om assistentie van de eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin Reset deze dienst niet heeft geleverd. De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA geldt slechts ten opzichte van een totale verstoring van de dienst.

Op officiële feestdagen is Reset, met uitzondering van de 7 x 24 SLA A(lways), tijdens kantooruren niet bereikbaar.

Update en monitoring diensten

Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel Reset Essentials als losse monitoring en updatediensten.

Algemeen

1. De klant is te allen tijde verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de internetverbinding beschikbaar is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.
2. De aantallen van de producten en diensten zijn variabel (betalen naar verbruik) zodoende deze maandelijks in aantal aangepast zal worden naar daadwerkelijk gebruik.
3. Bij aanvang dient de betreffende ICT-omgeving op orde te zijn. Storingen en/of aanpassingen welke voortvloeien uit nalatig onderhoud hiervan en/of aanpassingen welke al reeds noodzakelijk waren voor aanvang van deze overeenkomst, worden in overleg op nacalculatie berekend.

Monitoring

1. Reset monitort het systeem 24x7 waarbij meldingen worden opgevolgd tijdens kantooruren.

Update Service

1. Met de Updateservice voor Windows servers worden elke week de updates doorgevoerd en een herstart uitgevoerd.
2. Voor deze dienst is het verplicht om monitoring diensten af te nemen.

Care free

1. "Care free" dekt de Servicedesk-uren af tijdens kantooruren welke gemaakt worden voor gebruikelijk onderhoud (behoud) van het product of de dienst. Aanschaf en/of vervanging van hardware, software of andere onderdelen zijn hierbij niet inbegrepen en zullen op nacalculatie worden berekend. Nieuwe werkzaamheden vallen tevens niet onder Care free. Op uren buiten kantooruren worden enkel de toeslagen berekend gebaseerd op het op dat moment geldende standaard uurtarief (bij 50% toeslagtarief wordt dus 50% van het uurloon berekend. Het basistarief binnen de toeslag valt binnen Care free). De voorrijkosten voor Care free werkzaamheden zijn voor rekening van Reset als deze zelf de noodzaak acht om op locatie werkzaamheden uit te voeren. Care free werkzaamheden welke op vraag van de klant op locatie uitgevoerd dienen te worden kunnen in rekening worden gebracht.
2. Verouderde hardware (ouder dan 5 jaar) is uitgesloten van Care free.
3. Voor deze dienst is het verplicht om monitoring- en update- diensten af te nemen.

(VoIP) Telefonie

1. Klant is zelf verantwoordelijk voor lopende contracten en de opzegging hiervan. Houd er rekening mee dat er partijen zijn die kosten berekenen voor het opzeggen van uw overeenkomsten. Reset kan assisteren met de opzegging van oude lijnen.
2. Eventuele gespreksopnamen valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant
3. De klant draagt zelf zorg voor de verwijdering oude toestellen en telefooncentralecentrale met de bijbehorende infrastructuur.
4. Tenzij anders bepaald, dient de klant zelf zorg te dragen voor een dedicated internetverbinding of bandbreedtereservering met vast IP-adres. Mocht internetverbinding ten behoeve van deze dienst gedeeld worden met andere apparatuur en/of toepassingen, kan dit invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de dienst. De kwaliteit van de gesprekken onder andere afhankelijk van de gebruikte breedbandverbinding en de randapparatuur.
5. Tegoeden en bundels verlopen na een maand en zijn niet overdraagbaar.
6. De klant is de door de Reset vastgestelde bedragen verschuldigd. Deze worden bepaald op grond van de op dat moment geldende prijslijst. Deze prijslijst is gepubliceerd op de website en/of op te vragen. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Reset bindend tenzij anders kan worden aangetoond. Indien de klant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient de klant de bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan Reset kenbaar te maken.
7. Reset verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Onder (persoons) gegevens worden mede verkeersgegevens begrepen.
8. Reset verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens van de Contractant voor zover deze nodig zijn voor een goede dienstverlening aan de Contractant. Deze gegevens worden door Reset verwerkt en zo nodig verstrekt aan derden, voor de volgende doeleinden: de goede dienstverlening en de verdere ontwikkeling van de dienstverlening; de betalingsadministratie, daaronder mede begrepen het al dan niet door derden doen innen van openstaande rekeningen; de inlichtingenverstrekking aan de klant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting; het kredietbeheer en in verband daarmee het al dan niet door derden doen uitvoeren van analyses naar kredietwaardigheid en betaalgedrag, alsmede het deelnemen aan een kredietregistratie systeem; netwerkbeheer en de bevordering van een efficiënte inrichting van de bedrijfsprocessen; marktonderzoek- en direct marketingdoeleinden van Reset; de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden; het voldoen aan wettelijk verplichtingen; vermelding in de telefoongids en/of nummerinformatiedienst; gespecificeerde rekeningen; nummerweergave. Daarnaast kan Reset de gegevens verwerken, en zo nodig aan derden verstrekken, als dit nodig is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Reset. Daaronder worden in elk geval begrepen de verwerkingen die nodig zijn in het belang van een verantwoorde bedrijfsvoering. Gegevens kunnen tevens aan derden worden verstrekt in het kader van een overdracht van bedrijfsonderdelen van Reset.
9. Reset bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doeleinden en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
10. Bij excessief gebruik van de producten en diensten kan er tussentijds een prijswijziging en/of nacalculatie worden doorgevoerd.

11. De klant is te allen tijde verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de internetverbinding met voldoende bandbreedte beschikbaar is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.
12. De aantallen van de producten en diensten zijn variabel (betalen naar verbruik) zodoende deze maandelijks in aantal aangepast zal worden naar daadwerkelijk gebruik.
13. Als er apparatuur wordt geleverd is de klant te allen tijde verantwoordelijk voor de ruimte waarin de apparatuur zal worden geplaatst.
14. De bekabeling dient op orde te zijn. Wij houden er rekening mee dat op alle plaatsen de netwerkaansluitingen aanwezig zijn. Meerwerk doordat de omgeving nog niet correct voorbereid is wordt op nacalculatie berekend.
15. Het kan zijn dat tijdens de plaatsing diverse kleine onderdelen nog benodigd zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld kabels zijn, of bijvoorbeeld een extra switch.
16. Klant dient te zorgen voor een goed toegankelijke werkomgeving
17. Er is geen mogelijkheid tot beperking van dataverkeer op mobiele abonnementen. Wij adviseren hiervoor software te installeren op uw mobiele telefoon om dataverkeer te monitoren en/of te beperken. De klant is zelf verantwoordelijk voor het daadwerkelijke gebruik.
18. De klant dient er voor te zorgen dat nummers vrij zijn om geporteerd te worden. Dit betekent dat er met de oude provider overeengekomen moet zijn dat er geporteerd kan worden.
19. De klant dient te zorgen dat er geen apparatuur meer aanwezig is op de lijnen welke geporteerd worden. Na portering stoppen deze lijnen met

functioneren. Tevens is het mogelijk dat providers onderliggende lijnen ook automatisch beëindigen na portering. U dient hiernaar te informeren bij uw oude leverancier.

20. Nummers welke tijdelijk gebruikt worden om nog voor de portering de telefooncentrale te activeren worden doorbelast in de maandfactuur.

VoIP Fair-use bundels

1. Reset adviseert een passende fair-use bundel naar inschatting van het huidige gebruik of op basis van door de klant aangeleverde gebruiksgegevens.
2. Het product is op basis van eerlijk gebruik (fair-use). Excessief gebruik kan alsnog worden doorbelast.
3. Of de klant past binnen de bundel, houden we als referentie de prijzen op nacalculatie aan. Hierin staan de prijzen per call en per minuut vermeld. Incidenteel hoger verbruik hoort binnen het product. Mocht de klant met grote regelmaat over de bundel heen gaan, zal Reset de klant in de passende bundel plaatsen.
4. Inbegrepen zijn de belminuten vast, mobiel en internationaal.

END USER LICENSE TERMS**TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE**

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated software, media, printed materials, and "online" or electronic documentation (individually and collectively, "Products") provided by **Reset Groep B.V.** (hereinafter referred to as "Customer"). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer, and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

1. DEFINITIONS.

"Client Software" means software that is installed on a Device that allows the Device to access or utilize the Products.

"Device" means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, "smart phone," server or any other hardware where software can be installed that would allow End User to interact with the Product.

"End User" means an individual or legal entity that obtains Software Services directly from Customer, or indirectly through a Software Services Reseller.

"Redistribution Software" means the software described in Paragraph 4 ("Use of Redistribution Software") below.

"Software Services" means services that Customer provides to you that make available, display, run, access, or otherwise interact, directly or indirectly, with the Products. Customer must provide these services from data center(s) through the Internet, a telephone network or a private network, on a rental, subscription or services basis, whether or not Customer receives a fee. Software Services exclude any services involving installation of a Product directly on any End User device to permit an End User to interact with the Product.

- 2. OWNERSHIP OF PRODUCTS.** The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively "Microsoft"). Microsoft Products are protected by copyright and other intellectual property rights. Products and other Product elements including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and "applets" incorporated into the Products are owned by Microsoft or its suppliers. You may not remove, modify or obscure any copyright trademark or other proprietary rights notices that are contained in or on the Products. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.
- 3. USE OF CLIENT SOFTWARE.** You may use the Client Software installed on your Devices only in accordance with your agreement with Customer and the terms under this document, and only in connection with the Software Services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during the installation and/or use of the Client Software.
- 4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE.** In connection with the Software Services provided to you by Customer, you may have access to certain "sample," "redistributable" and/or software development software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software"). You may use, copy and/or install the Redistribution Software only in accordance with the terms of your agreement with Customer and this document and/or your

agreement with Customer.

- 5. COPIES.** You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.
- 6. LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPILE AND DISASSEMBLY.** You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.
- 7. NO RENTAL.** You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of Software Services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.
- 8. TERMINATION.** Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer's agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts within thirty (30) days of the termination of your agreement with Customer.
- 9. NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT.** Microsoft disclaims, to the extent permitted by applicable law, all warranties and liability for damages by Microsoft or its suppliers for any damages and remedies whether direct, indirect or consequential, arising from the Software Services. Any warranties and liabilities are provided solely by Customer and not by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.
- 10. PRODUCT SUPPORT.** Any support for the Software Services is provided to you by Customer or a third party on Customer's behalf and is not provided by Microsoft, its suppliers, affiliates or subsidiaries.
- 11. NOT FAULT TOLERANT.** The Products are not fault-tolerant and are not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted. You must not use the Products in any application or situation where the Product(s) failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use").
- 12. EXPORT RESTRICTIONS.** The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all

applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.

- 13. LIABILITY FOR BREACH.** In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.
- 14. INFORMATION DISCLOSURE.** You must permit Customer to disclose any information requested by Microsoft under the Customer's Agreement. Microsoft will be an intended third party beneficiary of your agreement with Customer, with the right to enforce provisions of your agreement with Customer and to verify your compliance.

Microsoft Customer Agreement

Deze Microsoft-overeenkomst met Klant (de "Overeenkomst") wordt gesloten tussen de Klant en Microsoft en bestaat uit deze Algemene Voorwaarden, de BBP, de toepasselijke Productvoorwaarden en SLA's, en eventuele aanvullende voorwaarden die Microsoft presenteert op het moment dat een bestelling wordt geplaatst. Deze Overeenkomst wordt van kracht op het moment dat de Klant deze accepteert, is van toepassing op elke bestelling die wordt geplaatst op grond van deze Overeenkomst en heeft voorrang boven licentieovereenkomsten voor eindgebruikers die bij een Product worden geleverd. De persoon die de Overeenkomst aanvaardt, verklaart dat deze de wettelijke bevoegdheid heeft om deze Overeenkomst aan te gaan in naam van de Klant. Termen die met een hoofdletter worden geschreven hebben de betekenis die eraan wordt gegeven onder "Definities".

Algemene Voorwaarden

Licentie voor gebruik van Microsoft Producten

- a. Licenties voor Producten.** Producten worden in licentie gegeven en niet verkocht. Nadat Microsoft een bestelling heeft geaccepteerd, en afhankelijk van de naleving van deze Overeenkomst door de Klant, verleent Microsoft de Klant een niet-exclusieve en beperkte licentie voor het gebruik van de bestelde Producten zoals bepaald in deze Overeenkomst. Deze licenties zijn uitsluitend bestemd voor het eigen gebruik en de eigen zakelijke doeleinden van de Klant en zijn niet overdraagbaar, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan op grond van deze Overeenkomst of het toepasselijk recht.
- b. Geldigheidsduur van licenties.** Online Diensten en sommige Software worden in licentie gegeven op abonnementsbasis voor een bepaalde periode. Abonnementen lopen af aan het einde van de toepasselijke abonnementsperiode, tenzij ze worden verlengd. Sommige abonnementen worden automatisch verlengd totdat ze worden opgezegd. De Abonnementstermijn voor Online Diensten die achteraf worden gefactureerd op basis van gebruik, is gelijk aan de factureringsperiode, tenzij anders bepaald in de Productvoorwaarden. Eeuwigdurende softwarelicenties worden eeuwigdurend op het moment dat deze volledig zijn betaald.
- c. Eindgebruikers.** De Klant beheert de toegang tot en het gebruik van de Producten door Eindgebruikers en is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Producten dat in strijd is met deze Overeenkomst.
- d. Partners.** De Klant mag Producten bestellen voor gebruik door zijn Gelieerde Ondernemingen. Indien de Klant dat doet, dan zijn de licenties die op grond van deze Overeenkomst aan de Klant worden verleend van toepassing op deze Gelieerde Ondernemingen, maar is alleen de Klant bevoegd de rechten uit deze Overeenkomst geldend te maken jegens Microsoft. De Klant blijft verantwoordelijk voor alle verplichtingen op grond van deze Overeenkomst en voor de naleving van deze Overeenkomst door de Gelieerde Ondernemingen.
- e. Voorbehoud van rechten.** Microsoft behoudt zich alle rechten voor die niet uitdrukkelijk zijn verleend in deze Overeenkomst. De Producten en Resultaten van Diensten worden beschermd door wetgeving en internationale verdragen op het gebied van auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten. Geen rechten worden verleend of geïmpliceerd door een verklaring van afstand of rechtsverwerking. Rechten voor de toegang tot of het gebruik van een Product op een apparaat, geven de Klant niet het recht octrooien of andere intellectuele eigendommen van Microsoft te implementeren op het apparaat zelf, op andere apparaten of in andere software.
- f. Beperkingen.** Tenzij uitdrukkelijk toegestaan in deze Overeenkomst of de documentatie van een Product, is het de Klant niet toegestaan om (en wordt geen licentie verleend voor):

- (i) een Product, Fix of Resultaten van Diensten te reverse-engineeren, te decompileren of te disassembleren of een poging daartoe te doen (tenzij dit ondanks deze beperking op grond van het toepasselijk recht is toegestaan);
 - (ii) niet-Microsoft-software of –technologie te installeren of te gebruiken op een wijze die het intellectueel eigendom of de technologie van Microsoft zou onderwerpen aan andere licentiebepalingen;
 - (iii) technische beperkingen in een Product of Resultaten van Diensten of beperkingen in de documentatie van een Product te omzeilen;
 - (iv) onderdelen van een Product of Resultaten van Diensten te scheiden en uit te voeren op meer dan één apparaat;
 - (v) een upgrade of downgrade van onderdelen van een Product uit te voeren op verschillende tijdstippen;
 - (vi) onderdelen van een Product afzonderlijk over te dragen; of
 - (vii) Producten of Resultaten van Diensten te distribueren, sublicentiëren, verhuren, leasen of uit te lenen, geheel of gedeeltelijk, of te gebruiken om hostingdiensten te leveren aan een derde partij.
- g. Overdracht van licenties.** De Klant mag uitsluitend volledig betaalde, eeuwigdurende licenties volgens deze Overeenkomst overdragen aan (1) een Gelieerde Onderneming of (2) een derde partij, doch uitsluitend in verband met de overdracht van hardware waarop of werknemers aan wie de licenties zijn toegewezen aan deze derde partij in het kader van (a) een afstoting van een Gelieerde Onderneming of een onderdeel daarvan of (b) een fusie waarbij de Klant of Gelieerde Onderneming is betrokken. Bij een dergelijke overdracht dient de Klant het gelicentieerde Product te verwijderen, het gebruik te staken en alle kopieën onbruikbaar te maken. De Klant moet de partij waaraan wordt overgedragen een kopie verstrekken van de toepasselijke Gebruiksrechten en alle andere documentatie benodigd om de reikwijdte, de doeleinden en beperking van de overgedragen licenties duidelijk te maken. Niets in deze Overeenkomst verbiedt de overdracht van Software waar deze is toegestaan op grond van het toepasselijk recht of indien het distributierecht is verlopen.
- h. Kwalificatie-eisen voor Klanten.** Indien de Klant gebruikmaakt van Producten voor het onderwijs, de overheid of een non-profitorganisatie, verklaart de Klant dat deze voldoet aan de respectieve kwalificatievereisten (<https://aka.ms/eligibilitydefinition>). Microsoft behoudt zich het recht voor controles uit te voeren en het gebruik van het Product op te schorten indien niet wordt voldaan aan de kwalificatievereisten.

Professionele Diensten

- a. Uitvoering van Professionele Diensten.** Na aanvaarding van elke Dienstenspecificatie door Microsoft en onder voorbehoud van naleving van deze Overeenkomst door de Klant, voert Microsoft de bestelde Professionele Services uit zoals bepaald in deze Overeenkomst en de toepasselijke Dienstenspecificatie.
- b. Fixes.** Elke Fix wordt in licentie gegeven onder dezelfde voorwaarden als het Product waarop het van toepassing is. Indien een Fix niet voor een specifiek Product wordt verstrekt, gelden de gebruiksrechten die Microsoft bij de Fix levert.
- c. Reeds Bestaand Werk.** Alle rechten met betrekking tot computercode of andere geschreven materialen die door een partij worden ontwikkeld of die los van deze Overeenkomst zijn verkregen ("Reeds Bestaand Werk"), blijven het exclusieve eigendom van de partij die deze heeft verstrekt. De partijen mogen het Reeds Bestaande Werk van de andere partij slechts gebruiken, reproduceren en aanpassen voor zover dit noodzakelijk is voor het nakomen van verplichtingen in verband met Professionele Diensten.

- d. Resultaten van Diensten.** Onderworpen aan de naleving van deze Overeenkomst door de Klant, verleent Microsoft de Klant een niet-exclusieve, beperkte licentie voor het gebruik en de aanpassing van de Resultaten van Diensten zoals bepaald in deze Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het bepalingen inzake voorbehoud van rechten, beperkingen en licentieoverdracht in het gedeelte Licentie voor gebruik van Microsoft Producten. Deze licenties zijn uitsluitend bestemd voor het eigen gebruik en de eigen zakelijke doeleinden van de Klant in verband met het gebruik van Producten door de Klant en zijn niet overdraagbaar, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan op grond van deze Overeenkomst of het toepasselijk recht.
- e. Rechten van Gelieerde Ondernemingen met betrekking tot Resultaten van Diensten.** De Klant mag zijn rechten op de Resultaten van Diensten in sublicentie geven aan zijn Gelieerde Ondernemingen, maar Gelieerde Ondernemingen van de Klant mogen deze rechten niet verder in sublicentie geven. De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor het toezicht op de nakoming van deze Overeenkomst door de Gelieerde Ondernemingen.

Niet-Microsoft-producten

Niet-Microsoft-producten worden verstrekt onder afzonderlijke voorwaarden van de Uitgevers van de betreffende producten. Klant heeft de mogelijkheid deze voorwaarden te bekijken voordat een bestelling voor een Niet-Microsoft-Product wordt geplaatst via een online store van Microsoft of Online Dienst. Microsoft is geen partij bij de voorwaarden tussen de Klant en de Uitgever. Microsoft kan de contactgegevens en transactiegegevens van de Klant aan de Uitgever verstrekken. Microsoft geeft geen garanties en aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor Niet-Microsoft-Producten. Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor haar gebruik van Niet-Microsoft-Producten.

Controle op naleving

- a. Verificatieproces.** De Klant dient een administratie bij te houden met betrekking tot het gebruik en de distributie van Producten door de Klant en diens Gelieerde Ondernemingen. Microsoft heeft het recht, op eigen kosten, de naleving door de Klant en zijn Gelieerde Ondernemingen van deze Overeenkomst op ieder moment te controleren, met inachtneming van een voorafgaande kennisgeving van 30 dagen. Microsoft kan voor het uitvoeren van de controle een onafhankelijke controleur inschakelen die is onderworpen aan geheimhoudingsverplichtingen. De Klant dient Microsoft of de onafhankelijke controleur onmiddellijk te voorzien van alle informatie en documenten die redelijkerwijs verzocht worden ten behoeve van de controle, met inbegrip van visuele toegang tot de systemen waarop de Producten worden uitgevoerd. Alle informatie en rapporten die worden verzameld tijdens het controleproces worden behandeld als Vertrouwelijke Informatie en uitsluitend gebruikt voor het controleren van de naleving.
- b. Rechtsmiddelen bij niet-naleving.** Indien tijdens de controle ongelicentieerd gebruik wordt vastgesteld, dient de Klant binnen 30 dagen voldoende licenties te bestellen om de periode van ongelicentieerd gebruik te dekken. Onverminderd de overige verhaalsmogelijkheden van Microsoft, dient de Klant, indien het ongelicentieerde gebruik meer dan 5% bedraagt van het totale gebruik van alle Producten door de Klant, de kosten die Microsoft heeft gemaakt voor de controle aan Microsoft te vergoeden en de benodigde aanvullende licenties aan te schaffen tegen 125% van de op dat moment voor de Klant geldende prijs, of het maximum dat is toegestaan op grond van het toepasselijk recht, indien dat lager is.

Gegevensbescherming en -verwerking

Microsoft en haar Gelieerde Ondernemingen, en hun respectieve agenten en onderaannemers, verwerken Klantgegevens, Persoonsgegevens en Gegevens van Professionele Diensten zoals bepaald in deze Overeenkomst en de BBP, die door middel van verwijzing hierin is opgenomen. Voordat de Klant Persoonsgegevens verstrekt aan Microsoft, dient deze alle toestemmingen van derden (met inbegrip van contactpersonen, Partners, distributeurs, beheerders en werknemers van de Klant) te verkrijgen die

vereist zijn op grond van het toepasselijke privacyrecht en de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Geheimhouding

- a. Vertrouwelijke informatie.** "Vertrouwelijke Informatie" is niet-openbare informatie die wordt aangeduid als "vertrouwelijk" of waarvan een redelijk persoon zou moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Klantgegevens, Gegevens van Professionele Diensten, de voorwaarden van deze Overeenkomst en de verificatiereferenties van het account van de Klant. Informatie die (1) openbaar toegankelijk wordt zonder schending van een geheimhoudingsplicht, (2) op rechtmatige wijze is verkregen vanuit een andere bron, zonder geheimhoudingsplicht, (3) onafhankelijk is ontwikkeld, of (4) een vrijwillige opmerking of suggestie is over de bedrijfsactiviteiten, producten of diensten van de andere partij, wordt niet beschouwd als Vertrouwelijke Informatie.
- b. Bescherming van Vertrouwelijke Informatie.** Elke Partij neemt redelijke stappen om de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij te beschermen en gebruikt deze Vertrouwelijke Informatie uitsluitend voor doeleinden in het kader van de zakelijke relatie tussen de partijen. Geen van de partijen zal Vertrouwelijke Informatie bekend maken aan derden, uitgezonderd eigen Vertegenwoordigers en dan uitsluitend op een 'need-to-know' basis en onder een geheimhoudingsplicht die ten minste evenveel bescherming biedt als deze Overeenkomst. Elke partij blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van Vertrouwelijke Informatie door haar Vertegenwoordigers en dient de andere partij onmiddellijk op de hoogte te stellen in geval van ontdekking van enig ongeautoriseerd gebruik of ongeautoriseerde bekendmaking. De Productvoorwaarden en BBP kunnen aanvullende bepalingen bevatten over de bekendmaking en het gebruik van Klantgegevens.
- c. Wettelijk verplichte bekendmaking.** Een partij mag de Vertrouwelijke Informatie van de ander bekendmaken indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat, maar uitsluitend nadat deze de andere partij op de hoogte heeft gesteld (indien rechtens toegestaan) om de andere partij in staat te stellen een gerechtelijke voorziening ter bescherming te verkrijgen.
- d. Overgebleven informatie.** Geen van partijen is verplicht de werktoewijzingen te beperken van Vertegenwoordigers die toegang hebben gehad tot Vertrouwelijke Informatie. Beide partijen stemmen ermee in dat het gebruik van de informatie die zonder gebruikmaking van hulpmiddelen in het geheugen van Vertegenwoordigers is bewaard bij de ontwikkeling en implementatie van de respectieve producten en diensten van de partijen geen aansprakelijkheid tot gevolg heeft op basis van deze Overeenkomst of wetgeving op het gebied van bedrijfsgeheimen, en elke partij stemt ermee in hetgeen aan de ander wordt onthuld dienovereenkomstig te beperken.
- e. Duur van de geheimhoudingsplicht.** Deze verplichtingen zijn van toepassing (1) op Klantgegevens tot deze worden verwijderd van de Online Diensten, en (2) op alle overige Vertrouwelijke Informatie, voor een periode van vijf jaar vanaf het moment waarop een partij de Vertrouwelijke Informatie ontvangt.

Garanties.

- a. Beperkte garanties en verhaalsmogelijkheden.** Voor zover toegestaan door het toepasselijk recht, zijn de onderstaande rechtsmiddelen de enige rechtsmiddelen waarover de Klant beschikt in verband met schending van de garanties die in dit gedeelte worden gegeven. De Klant doet afstand van garantievorderingen die niet zijn ingediend tijdens de toepasselijke garantieperiode.
 - (i) Online Diensten.** Microsoft garandeert dat elke Online Dienst werkt overeenkomstig de toepasselijke SLA tijdens het gebruik door de Klant. De verhaalsmogelijkheden van de Klant bij inbreuk op deze garantie worden beschreven in de SLA.
 - (ii) Software.** Microsoft garandeert dat de Software in de versie die actueel is op het moment dat de Klant deze aanschaf gedurende een periode van een jaar vanaf de datum waarop de Klant een licentie voor die versie verkrijgt, in essentie werkt zoals beschreven in de toepasselijke documentatie

van het Product. Indien dit niet het geval is en de Klant Microsoft binnen de garantietermijn hiervan op de hoogte stelt, zal Microsoft, naar eigen keuze, (1) het door de Klant voor de Softwarelicentie betaalde bedrag of een evenredig deel van de toepasselijke abonnementskosten restitueren, of (2) de Software repareren of vervangen.

(iii) Professionele Diensten. Microsoft garandeert dat zij alle Professionele Diensten overeenkomstig de toepasselijke professionele normen van zorgvuldigheid en bekwaamheid in de branche zal uitvoeren. Indien Microsoft hieraan niet voldoet en de Klant Microsoft binnen 90 dagen na de voltooiing van de werkzaamheden die de aanleiding vormen tot de garantievordering daarvan op de hoogte start, zal Microsoft, naar eigen goeddunken, de Professionele Diensten opnieuw uitvoeren of het bedrag dat de Klant ervoor heeft betaald restitueren.

- b. Uitsluitingen.** De garanties in deze Overeenkomst gelden niet voor problemen die zijn veroorzaakt door een ongeluk, misbruik of gebruik op een wijze die niet strookt met deze Overeenkomst of toepasselijke documentatie, met inbegrip van het niet voldoen aan de minimum vereisten aan het systeem. Deze garanties gelden niet voor gratis, evaluatie-, preview- of prerelease-producten, of voor componenten van Producten die de Klant verder mag distribueren.
- c. Exoneratie.** Afgezien van bovenstaande beperkte garanties of waar het toepasselijk recht anders bepaalt, geeft Microsoft geen andere garanties of voorwaarden voor Producten, en wijst alle andere expliciete, impliciete of wettelijk garanties en voorwaarden voor Producten van de hand, met inbegrip van garanties en voorwaarden van kwaliteit, eigendom, niet-inbreukmaken, verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel. Professionele Diensten die kosteloos worden geleverd, worden geleverd "ZOALS ZE ZIJN", ZONDER ENIGE GARANTIE OF VOORWAARDE.

Verweer tegen vorderingen van derden

Partijen zullen elkaar verdedigen tegen de vorderingen van derden zoals omschreven in dit artikel en zullen het bedrag betalen van een resulterend nadelig onherroepelijk vonnis of een goedgekeurde schikking, maar uitsluitend indien de verdedigende partij onmiddellijk schriftelijk in kennis wordt gesteld van de vordering en het recht heeft op controle over het verweer en elke schikking daarvan. De verdedigde partij dient de verdedigende partij te voorzien van alle gevraagde assistentie, informatie en bevoegdheden. De verdedigende partij zal de redelijk gemaakte kosten voor het verstrekken van assistentie vergoeden. Dit artikel beschrijft de enige verhaalsmogelijkheden van de partijen en de volledige aansprakelijkheid in geval van dergelijke vorderingen.

- a. Door Microsoft.** Microsoft zal de Klant verdedigen tegen vorderingen van derden voor zover hierin wordt beweerd, dat Producten of Resultaten van Diensten die door Microsoft tegen betaling ter beschikking zijn gesteld en worden gebruikt binnen de reikwijdte van de op grond van deze Overeenkomst verstrekte licentie (ongewijzigd ten opzichte van de vorm waarin deze door Microsoft zijn verstrekt en niet in combinatie met iets anders), een onrechtmatige toe-eigening inhouden van een handelsgeheim of rechtstreeks inbreuk maken op een octrooi, auteursrecht, handelsmerk of ander eigendomsrecht van een derde. Indien Microsoft niet in staat is een vordering op grond van onrechtmatig gebruik of inbreuk te schikken, kan Microsoft, naar eigen goeddunken, (1) het Product of de Resultaten van Diensten aanpassen of vervangen door een functioneel gelijkwaardig product, of (2) de licentie van de Klant beëindigen en overgaan tot restitutie van de licentiekosten (verminderd met de afschrijving in het geval van eeuwigdurende licenties), inclusief onbenut verbruik, die vooraf zijn betaald voor een gebruiksperiode na de beëindigingsdatum. Microsoft is niet aansprakelijk voor vorderingen of schadevergoedingen in verband met het voortgezet gebruik van een Product of Resultaten van Diensten door de Klant nadat deze is opgedragen hiermee te stoppen wegens een vordering van een derde.
- b. Door de Klant.** Voor zover wordt toegestaan door het toepasselijk recht, zal de Klant Microsoft en gelieerde ondernemingen van Microsoft verdedigen tegen vorderingen van derden voor zover hierin wordt beweerd dat: (1) Klantgegevens of niet-Microsoft-Producten die in naam van de Klant door

Microsoft worden gehost in een Online Dienst een onrechtmatige toe-eigening inhouden van een handelsgeheim of rechtstreeks inbreuk maken op een octrooi, auteursrecht, handelsmerk of ander eigendomsrecht van een derde; of (2) het gebruik van een Product of Resultaten van Diensten door de Klant, op zich of in combinatie met iets anders, in strijd is met de wet of schade toebrengt aan een derde.

Aansprakelijkheidsbeperking

Onderworpen aan de uitsluitingen, uitzonderingen en toepasselijkheidsbepalingen in subsecties e, f en g, is de aansprakelijkheid van elke partij jegens de andere partij voor elk Product dat of elke Professionele Dienst die op grond van deze Overeenkomst wordt geleverd, beperkt tot directe schade die onherroepelijk wordt vastgesteld, tot niet meer dan een bedrag dat als volgt is vastgesteld:

- a. Eeuwigdurende licenties.** Voor elk Product dat in licentie wordt gegeven op eeuwigdurende basis, bedraagt de maximale totale aansprakelijkheid van elke partij het bedrag dat de Klant heeft betaald voor de toepasselijke licenties.
- b. Abonnementen.** Voor elk Product dat in licentie wordt gegeven op abonnementsbasis, bedraagt de maximale totale aansprakelijkheid van elke partij het totale bedrag aan abonnementskosten dat de Klant heeft betaald voor het gebruik van het Product gedurende de 12 maanden voorafgaand aan het meest recente incident dat aanleiding heeft gegeven tot de vordering(en).
- c. Professionele Diensten.** Voor Professionele Diensten bedraagt de maximale totale aansprakelijkheid van elke partij het bedrag dat de Klant heeft betaald voor de toepasselijke Professionele Diensten.
- d. Gratis aanbiedingen en te distribueren code.** Voor Producten of Professionele Diensten die kosteloos worden verstrekt en code die de Klant aan derden verder mag distribueren zonder dat hiervoor een afzonderlijke betaling aan Microsoft verschuldigd is, is de totale aansprakelijkheid van Microsoft beperkt tot de uiteindelijk toegekende directe schade met een maximum van USD 5000.
- e. Uitsluitingen.** De betrokken partijen zijn in geen geval aansprakelijk voor verlies van inkomsten, winstderving of het mislopen van verwachte besparingen (direct of indirect), of schade wegens verlies van gebruik, verlies van bedrijfsinformatie of onderbreking van de bedrijfsvoering, ongeacht de oorzaak of grond voor aansprakelijkheid.
- f. Uitzonderingen.** Er gelden geen beperkingen of uitsluitingen op grond van deze Overeenkomst voor aansprakelijkheid voortkomend uit de (1) geheimhoudingsplicht van beide partijen (met uitzondering van aansprakelijkheid met betrekking tot Klantgegevens en Gegevens van Professionele Diensten, die wel is onderworpen aan de bovenstaande beperkingen en uitsluitingen); (2) verplichtingen op grond van het gedeelte Verweer tegen vorderingen van derden; of (3) schending van de intellectuele eigendomsrechten van de andere partij; of (4) opzet of grove nalatigheid.
- g. Toepasselijkheid.** Voor zover toegestaan op grond van het toepasselijk recht, zijn de beperkingen, uitsluitingen en uitzonderingen die zijn uiteengezet in dit artikel Aansprakelijkheidsbeperking van toepassing op alle vorderingen en schade op grond van of in verband met deze Overeenkomst of de Producten of Professionele Diensten die worden geleverd op grond van deze Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wanprestatie, schending van garantie, risicoaansprakelijkheid, nalatigheid en andere onrechtmatige daden, zelfs als de partijen op de hoogte waren of hadden moeten zijn van de mogelijkheid van de schade.
- h. Aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel.** Geen enkele bepaling in deze Overeenkomst sluit uit aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid of aansprakelijkheid voor bedrieglijke voorstelling van zaken.

Partners

- a. **Een partner selecteren.** De Klant kan een Partner machtigen om bestellingen te plaatsen in naam van de Klant en aankopen van de Klant te beheren door de Partner aan zijn account te koppelen. Als de distributierechten van de Partner worden beëindigd, moet de Klant een vervangende geautoriseerde Partner selecteren of rechtstreeks bij Microsoft kopen. Partners en andere derden zijn geen vertegenwoordigers van Microsoft en zijn niet gemachtigd om een overeenkomst met een Klant te sluiten namens Microsoft.
- b. **Beheerdersrechten van de Partner en toegang tot Klantgegevens.** Als de Klant Online Diensten aanschaf van een Partner, kan de Klant ervoor kiezen om die Partner beheerdersrechten te verlenen. De Klant stemt ermee in dat Microsoft en Gelieerde Ondernemingen van Microsoft die Partner Kantgegevens en Beheerdersgegevens verstrekt ten behoeve van de voorziening, het beheer en de ondersteuning (indien van toepassing) van de Online Diensten. De Partner kan deze gegevens verwerken overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst tussen de Partner en de Klant, en de privacypraktijken van de Partner kunnen afwijken van die van Microsoft. De Klant benoemt de Partner als zijn vertegenwoordiger voor de uitwisseling van kennisgevingen en andere communicatie met Microsoft. De Klant kan de beheerdersrechten van de Partner op elk moment beëindigen.
- c. **Productondersteuning.** Partners kunnen ondersteuning bieden voor Producten en andere diensten met toegevoegde waarde. De Partner is verantwoordelijk voor de prestaties van de diensten die de Partner levert. Indien de Klant Microsoft-ondersteuningsservices aanschaf via een Partner, is Microsoft verantwoordelijk voor de uitvoering van die diensten, onderworpen aan de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Prijzen en betaling

Indien de Klant bestellingen plaats bij een Partner, bepaalt de Partner de prijs en betalingsvoorwaarden voor de betreffende bestelling en betaalt de Klant het verschuldigde bedrag aan de Partner. Prijs en betalingsvoorwaarden met betrekking tot orders die de Klant rechtstreeks bij Microsoft plaatst, worden vastgesteld door Microsoft. De Klant betaalt het verschuldigde bedrag zoals beschreven in dit artikel.

- a. **Betaalwijze.** De Klant dient een betaalwijze op te geven of, indien hij daarvoor in aanmerking komt, ervoor te kiezen op rekening te betalen voor aankopen die worden verricht op grond van zijn account. Door een betaalwijze aan Microsoft op te geven (1) stemt de Klant in met het gebruik door Microsoft van rekeninggegevens met betrekking tot de geselecteerde betaalwijze die door de betrokken bank of het toepasselijke betaalnetafwerk worden verstrekt; (2) verklaart de Klant dat hij gemachtigd is om de betreffende betaalwijze te gebruiken en dat de betaalgegevens die hij opgeeft waar en nauwkeurig zijn; (3) verklaart de Klant dat de betaalwijze is bedoeld en hoofdzakelijk wordt gebruikt voor handelsdoeleinden en niet voor persoonlijk, familie- of huishoudelijk gebruik; en (4) machtigt de Klant Microsoft om door middel van deze betaalwijze bedragen in rekening te brengen aan de Klant voor bestellingen op grond van deze Overeenkomst.
- b. **Betalen op rekening.** Microsoft kan in aanmerking komende Klanten op factuur laten betalen. De mogelijkheid van de Klant om te betalen op factuur is onderworpen aan de goedkeuring van de financiële status van de Klant door Microsoft. De Klant geeft Microsoft toestemming om informatie te verkrijgen over de financiële status van de Klant, waaronder eventueel ook kredietrapporten, om te bepalen of de Klant in aanmerking komt om te worden gefactureerd. Tenzij de financiële gegevens van de Klant openbaar beschikbaar zijn, is het mogelijk vereist dat de Klant een balans, een winst-/verliesrekening en bankafschriften aan Microsoft overlegt. Het kan zijn dat de Klant wordt gevraagd zekerheid te verstrekken in een voor Microsoft aanvaardbare vorm om in aanmerking te komen om te worden gefactureerd. Microsoft kan toelating van de Klant op elk moment en om welke reden dan ook intrekken. De Klant dient Microsoft onmiddellijk op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen van de naam of locatie van het bedrijf of eventuele aanzienlijke wijzigingen in het eigendom, de structuur of de operationele activiteiten van de organisatie.

- c. **Voorwaarden voor facturering.** Op elke factuur worden de openstaande bedragen vermeld die de Klant aan Microsoft verschuldigd is voor de betreffende factuurperiode. De Klant zal alle verschuldigde bedragen binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum voldoen.
- d. **Late betaling.** Microsoft kan naar eigen goeddunken een boete in rekening brengen voor betalingen aan Microsoft die meer dan vijftien (15) kalenderdagen achterstallig zijn tegen een tarief van maximaal twee procent (2%) van het totale verschuldigde bedrag, maandelijks berekend en te voldoen, of het hoogste bedrag dat wettelijk is toegestaan, indien dat lager is.
- e. **Annuleringskosten.** Indien vervroegde beëindiging van een Abonnement of Dienstenspecificatie is toegestaan en de Klant het Abonnement of de Dienstenspecificatie opzegt voor het einde van de Abonnements- of factuurperiode, kunnen annuleringskosten aan de Klant in rekening worden gebracht. Meer informatie over annuleren is te vinden in de Productvoorwaarden.
- f. **Terugkerende betalingen.** Bij abonnementen die automatisch worden verlengd, machtigt de Klant Microsoft om de kosten voor elk abonnement of elke factuurperiode af te schrijven, via de door de Klant gekozen betaalmethode, totdat het abonnement wordt beëindigd. Door een machtiging te verlenen voor herhaalde betalingen, machtigt de Klant Microsoft om de betalingsgegevens van de Klant op te slaan en deze betalingen te verwerken als elektronische incasso's of overschrijvingen, of als elektronische afschrijvingen van de aangewezen bankrekening (in het geval van een geautomatiseerde clearinginstelling of soortgelijke afschrijvingen), als afschrijvingen van de aangewezen creditcardrekening (in het geval van automated clearing house of vergelijkbare betalingen) (tezamen "Elektronische Betalingen"). Indien een betaling onbetaald wordt geretourneerd of een creditcard- of vergelijkbare transactie wordt geweigerd, behouden Microsoft en haar serviceproviders zich het recht voor kosten voor geretourneerde posten, geweigerde betalingen of onvoldoende saldo in rekening te brengen voor zover maximaal is toegestaan op grond van het toepasselijk recht en deze kosten te innen door middel van een Elektronische Betaling of de Klant een factuur te sturen voor het verschuldigde bedrag.
- g. **Belastingen.** De prijzen van Microsoft zijn exclusief toepasselijke belastingen, tenzij aangeduid als inclusief belastingen. Indien bedragen verschuldigd zijn aan Microsoft, dient de Klant tevens alle toepasselijke btw, belastingen voor goederen en diensten, verkoopbelastingen, belastingen op bruto inkomsten en andere transactiebelastingen, kosten, toeslagen, of wettelijke verhaaltoeslagen of vergelijkbare bedragen die verschuldigd zijn op grond van deze Overeenkomst en die Microsoft bij de Klant mag innen, te betalen. De Klant is verantwoordelijk voor eventuele leges, heffingen en alle andere belastingen die de Klant wettelijk verschuldigd is, met inbegrip van belastingen die voortkomen uit de distributie en levering van Producten of Professionele Diensten door de Klant aan de Gelieerde Ondernemingen van de Klant. Microsoft is verantwoordelijk voor alle belastingen die aan Microsoft worden opgelegd over netto inkomsten, bruto leveringsbelastingen die worden opgelegd in plaats van belastingen op inkomsten of winsten, en belastingen op roerende of onroerende bezittingen.

Indien belastingen moeten worden ingehouden op betalingen die zijn gefactureerd door Microsoft, mag de Klant deze belastingen in mindering brengen op het verschuldigde bedrag en deze betalen aan de betrokken belastingdienst, maar alleen indien de Klant onmiddellijk een officieel ontvangstbewijs voor deze inhoudingen aan Microsoft verstrekt, alsmede andere documenten waarom redelijkerwijs wordt verzocht zodat Microsoft korting vanwege buitenlandse heffing of belastingteruggaaf kan vorderen. De Klant dient erop toe te zien dat eventuele ingehouden belastingen zo laag mogelijk worden gehouden, voor zover toegestaan onder toepasselijk recht.

Looptijd en beëindiging

- a. **Looptijd.** Deze Overeenkomst blijft van kracht totdat deze door een van beide partijen wordt beëindigd, zoals hieronder beschreven.
- b. **Beëindiging zonder reden.** Elk van de betrokken partijen mag deze Overeenkomst zonder oorzaak beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen. Beëindiging zonder reden heeft geen gevolgen voor eeuwigdurende licenties van de Klant. Licenties die op abonnementsbasis worden

verleend en toegang tot Online Services en Microsoft Support Services blijven geldig voor de rest van de dan geldende abonnementsperioden of ondersteuningsperiode, met inachtneming van de voorwaarden van deze Overeenkomst.

- c. Beëindiging met reden.** Zonder de andere rechtsmiddelen waarover de partijen beschikken te beperken, kunnen beide partijen de Overeenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen in geval van een wezenlijke niet-nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij de niet-nakoming niet binnen de opzegtermijn van 30 dagen herstelt. Na een dergelijke beëindiging is het volgende van toepassing:
- (i) Alle licenties die op grond van deze Overeenkomst zijn verleend, vervallen onmiddellijk, uitgezonderd volledig betaalde eeuwigdurende licenties.
 - (ii) Alle bedragen die zijn verschuldigd op grond van onbetaalde facturen dienen onmiddellijk te worden voldaan. Voor Abonnementen die achteraf worden gefactureerd op basis van gebruik, dient de Klant al het onbetaalde gebruik tot aan de beëindigingsdatum onmiddellijk na ontvangst van een factuur te betalen.
 - (iii) Indien Microsoft tekortschiet, ontvangt de Klant een tegoed voor Abonnementsgelden, inclusief bedragen voor ongebruikt verbruik die vooraf zijn betaald voor elke verbruiksperiode na de beëindigingsdatum.
 - (iv) De Klant dient alle Professionele Diensten die tot aan de beëindigingsdatum zijn geleverd onmiddellijk na ontvangst van een factuur te betalen.
- d. Opschorting.** Microsoft kan in een periode van wezenlijke niet-nakoming een Abonnement of Dienstenspecificatie opschorten zonder deze Overeenkomst te beëindigen. Microsoft stelt de Klant 30 dagen van tevoren op de hoogte van een dergelijke opschorting, tenzij Microsoft redelijkerwijs van mening is dat onmiddellijke opschorting vereist is om ongeautoriseerde toegang tot Klantgegevens te voorkomen of om de voortdurende vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid of veerkracht van de systemen en diensten van Microsoft te waarborgen.
- e. Beëindiging om te voldoen aan de wet.** Microsoft kan een Product of Professionele Dienst wijzigen of beëindigen en/of een Abonnement of Dienstenspecificatie voor een Product of Professionele Dienst opzeggen in landen of rechtsgebieden waarin een huidige of toekomstige vereiste of verplichting van de overheid geldt die (1) Microsoft onderwerpt aan regelgeving of vereisten die niet in het algemeen van toepassing zijn op bedrijven die daar actief zijn, (2) het Microsoft lastig maken het Product of de Professionele Dienst zonder wijzigingen aan te bieden, of (3) Microsoft doen geloven dat deze Overeenkomst of het Product of de Professionele Dienst in strijd is met een dergelijke vereiste of verplichting. Indien Microsoft een Abonnement of Dienstenspecificatie beëindigt op grond van deze bepaling, ontvangt de Klant, als enige rechtsmiddel, terugbetaling van eventuele bedragen die vooruit zijn betaald voor de periode na beëindiging. De Klant betaalt voor alle diensten die zijn geleverd of gebruikt vóór de beëindiging.

Wijziging van deze Overeenkomst

Microsoft kan deze Overeenkomst van tijd tot tijd bijwerken. Wijzigingen zijn niet van toepassing op eeuwigdurende Softwarelicenties die eerder zijn verkregen. Wijzigingen zijn als volgt van toepassing op nieuwe bestellingen en bestaande Abonnementen en Dienstenspecificaties:

- a. BBP en SLA.** Wijzigingen in de BBP en SLA zijn van toepassing zoals bepaald in de betreffende documenten.
- b. Productvoorwaarden.** Aanzienlijk nadelige wijzigingen zijn niet van toepassing op de op dat moment lopende Abonnementsperiode, maar worden van kracht op het moment van verlenging. Alle overige wijzigingen zijn van toepassing vanaf het moment waarop ze worden gepubliceerd op de website met Productvoorwaarden. Als de Klant ervoor kiest om een update van de Software uit te voeren naar een

nieuwe versie vóór het einde van de Abonnementperiode, zijn de voorwaarden die van kracht zijn op het moment van de update van toepassing op het gebruik van de Software.

- c. **Overige bepalingen.** Van de Klant kan worden vereist dat deze de herziene of aanvullende voorwaarden accepteert bij het plaatsen van een nieuwe bestelling. Voor bestaande Abonnementen en Dienstenspecificaties wordt de Klant ten minste 60 dagen voordat wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden die deel uitmaken van de Overeenkomst van kracht worden op de hoogte gesteld. Dit geldt niet voor de BBP, SLA en Productvoorwaarden, waarvoor afzonderlijke voorwaarden gelden voor wijzigingen. Dergelijke wijzigingen gaan in op het moment van verlenging, tenzij de Klant ze eerder accepteert op de in de kennisgeving beschreven wijze, deze hebben geen voorrang boven en brengen geen wijziging aan in amendementen van deze Overeenkomst. De Klant gaat ermee akkoord dat voortzetting van het gebruik van de Producten of Professionele Diensten na verlenging betekent dat de Klant alle wijzigingen accepteert. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, moet de Klant stoppen met het gebruik van de Producten en Professionele Diensten aan het einde van de Abonnement- of ondersteuningsperiode en terugkerende facturering uitschakelen voor alle Abonnementen waarvoor automatische verlenging is ingesteld.

Overige bepalingen

- a. **Onafhankelijke partijen.** De partijen zijn onafhankelijke contractpartijen. De Klant en Microsoft mogen beide onafhankelijk producten ontwikkelen zonder gebruik te maken van de Vertrouwelijke Informatie van de ander.
- b. **Niet-exclusieve overeenkomst.** De Klant heeft de vrijheid overeenkomsten aan te gaan voor het licentiëren, gebruiken en promoten van de producten en diensten van anderen.
- c. **Overdracht.** Elk van de partijen mag deze Overeenkomst overdragen aan een Gelieerde Onderneming, maar dient de andere partij schriftelijk op de hoogte te stellen van de overdracht. De Klant stemt in met de overdracht aan een Gelieerde Onderneming of derde partij, zonder voorafgaande kennisgeving, van rechten die Microsoft mogelijk heeft op grond van deze Overeenkomst om betalingen te ontvangen en om de betalingsverplichtingen van de Klant af te dwingen, en alle partijen aan wie is overgedragen mogen deze rechten op hun beurt weer overdragen zonder verdere instemming. Elke andere voorgenomen overdracht van de Overeenkomst dient schriftelijk te worden goedgekeurd door de niet-toewijzende partij en door Microsoft. Elke andere voorgenomen overdracht van deze Overeenkomst dient schriftelijk te worden goedgekeurd door de niet-toewijzende partij. Alle pogingen tot overdracht zonder vereiste goedkeuring hebben geen rechtskracht.
- d. **Scheidbaarheid.** Indien enig onderdeel van deze Overeenkomst niet-afdwingbaar wordt bevonden, blijft de rest van de Overeenkomst volledig van kracht.
- e. **Afstand van recht.** Indien enige bepaling van deze Overeenkomst niet wordt afgedwongen, vormt dit geen verklaring van afstand wat betreft deze bepaling. Een verklaring van afstand dient schriftelijk te zijn en te zijn ondertekend door de afstand nemende partij.
- f. **Geen derde begunstigden.** Deze Overeenkomst schept geen rechten voor derden, tenzij dat nadrukkelijk in de voorwaarden is vastgelegd.
- g. **Bepalingen na beëindiging.** Alle bepalingen blijven van kracht na beëindiging van deze Overeenkomst, uitgezonderd de bepalingen waarvan de uitvoering uitsluitend is vereist tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
- h. **Kennisgevingen.** Alle kennisgevingen moeten schriftelijk worden opgesteld. Behalve voor kennisgevingen met betrekking tot arbitrage (zoals bepaald in sommige aanvullende voorwaarden voor individuele gebruikers), moeten kennisgevingen aan Microsoft worden verstuurd naar het volgende adres en zullen worden verondersteld te zijn ontvangen op de datum ontvangen op dit adres:

Microsoft Ireland Operations Limited
One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
D18 P521
Ierland

Microsoft kan de Klant via elektronische weg informatie en mededelingen geven, waaronder via e-mail, via het portaal voor een Online Dienst, of via een door Microsoft aangewezen website. Kennisgeving geldt vanaf de datum waarop deze beschikbaar is gemaakt door Microsoft.

- i. **Toepasselijk recht.** Deze Overeenkomst is onderworpen aan en wordt geïnterpreteerd overeenkomstig het recht van Ierland. Op deze Overeenkomst zijn het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken 1980 ("Weens Koopverdrag") en verwante bepalingen niet van toepassing.
- j. **Geschillenbeslechting.** Wanneer partijen gerechtelijke stappen nemen ter handhaving van deze Overeenkomst, stemmen zij in met de volgende exclusieve forumkeuze:
 - (i) Indien Microsoft gerechtelijke stappen neemt, zal zij dit doen waar de hoofdvestiging van de Klant zich bevindt.
 - (ii) Indien de Klant gerechtelijke stappen onderneemt tegen Microsoft of een Gelieerde Onderneming van Microsoft die buiten Europa is gevestigd, dient de Klant dit te doen bij een staats- of federale rechtbank in King County, in de Amerikaanse staat Washington.
 - (iii) Indien de Klant gerechtelijke stappen onderneemt tegen Microsoft of een Gelieerde Onderneming van Microsoft die is gevestigd in Europa, en niet tevens tegen Microsoft of een Gelieerde Onderneming van Microsoft die is gevestigd buiten Europa, dient de Klant dit te doen in Ierland.
 - (iv) De partijen stemmen in met de persoonlijke rechtsbevoegdheid van de overeengekomen forums. Deze forumkeuze belet geen van de partijen bij een bevoegde rechter elders een voorlopige voorziening te verzoeken in verband met schending van intellectuele eigendomsrechten of een geheimhoudingsplicht.
- k. **Volgorde van voorrang.** In geval van strijdigheid tussen documenten in deze Overeenkomst die niet uitdrukkelijk in deze documenten wordt opgelost, zijn de voorwaarden van die documenten in de volgende volgorde van kracht, op prioriteit van hoog naar laag: (1) BBP; (2) deze Algemene Voorwaarden; (3) Productvoorwaarden; (4) SLA; en (5) eventuele aanvullende voorwaarden die worden gepresenteerd op het moment dat een bestelling wordt geplaatst. Voorwaarden in een amendement hebben voorrang op het gewijzigde document en eventuele voorafgaande amendementen met betrekking tot hetzelfde onderwerp.
- l. **Gelieerde Ondernemingen van Microsoft en onderaannemer.** Microsoft kan Gelieerde Ondernemingen gebruiken om aan zijn verplichten zoals vastgelegd in deze Overeenkomst te voldoen en kan onderaannemers gebruiken om bepaalde diensten te leveren. Microsoft draagt de verantwoordelijkheid voor de prestaties van deze partijen.
- m. **Inkoopregels met betrekking tot overheden.** Indien de Klant een overheidsinstantie is, of anderszins is onderworpen aan aanbestedingsvereisten van de overheid, verklaart en garandeert de Klant dat (1) de Klant heeft voldaan aan en zal voldoen aan alle toepasselijke wetten en voorschriften inzake overheidsaanbestedingen; (2) de Klant bevoegd is om deze Overeenkomst aan te gaan; en (3) deze Overeenkomst voldoet aan alle toepasselijke inkoopvereisten.
- n. **Naleving van handelswetten.** Producten, Fixes en Resultaten van Diensten zijn mogelijk onderworpen aan de exportwetgeving van de VS en van andere landen. Elke partij dient zich te houden aan alle wetten en voorschriften die van toepassing is op de import of export van de Producten en Resultaten

van Diensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, handelswetten zoals de Amerikaanse Export Administration Regulations en International Traffic in Arms Regulations en sanctieregels beheerd door het Amerikaanse Office van Foreign Assets Control ("OFAC") ("Handelswetten"). De Klant onderneemt geen actie waardoor Microsoft de Amerikaanse of andere toepasselijke handelswetten overtreedt. Microsoft kan deze Overeenkomst opschorten of beëindigen wanneer Microsoft redelijkerwijs van mening is dat de uitvoering ervan zou leiden tot schending van Handelswetten of dat ertoe zou leiden tot Microsoft het risico zou lopen te worden onderworpen aan sancties en boetes op grond van dergelijke wetten.

Definities

"Beheerdersgegevens" betekent de informatie die aan Microsoft is versterkt tijdens de inschrijving voor of de aankoop of het beheer van Producten.

"Gelieerde Onderneming" betekent een rechtspersoon die een partij bestuurt, waardoor de partij wordt bestuurd of die onder gemeenschappelijk bestuur staat met een partij.

"Bestuur" betekent eigendom van een belang van meer dan 50% van de aandelen met stemrecht in een entiteit of het vermogen om het management en beleid van een entiteit te beïnvloeden.

"Vertrouwelijke Informatie" is gedefinieerd in het artikel "Geheimhouding".

"Klant" betekent de entiteit die als zodanig is aangeduid in het account dat is geassocieerd met deze Overeenkomst.

"Klantgegevens" betekent alle gegevens, met inbegrip van alle tekst-, geluids-, video-, afbeelding- en softwarebestanden die aan Microsoft of Gelieerde Ondernemingen van Microsoft zijn verstrekt door, of namens, de Klant en zijn Gelieerde Ondernemingen door middel van het gebruik van de Online Diensten. Gegevens van Professionele Diensten behoren niet tot Klantgegevens.

"BBP" betekent de Bijlage Bescherming van Persoonsgegevens voor Producten en Diensten van Microsoft, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt, gepubliceerd op <https://aka.ms/DPA> of een opvolgende website en eventuele aanvullende voorwaarden inzake bescherming van persoonsgegevens die Microsoft bij deze Overeenkomst verstrekt.

"Eindgebruiker" betekent elke persoon die toestemming heeft verkregen van de Klant om een Product te gebruiken of toegang te krijgen tot Klantgegevens.

"Fix" of "Fixes" betekent verbeteringen, aanpassingen en uitbreidingen voor het Product of afgeleiden daarvan die door Microsoft in algemene omloop zijn gebracht (zoals servicepacks voor Producten) of aan de Klant zijn verstrekt om een specifiek probleem te verhelpen.

"Licentiewebsite" betekent <http://www.microsoft.com/licensing/docs> of een opvolgende website.

"Aanzienlijke nadelige wijziging" betekent een wijziging in de Gebruiksrechten voor een Product die redelijkerwijs van invloed kan zijn op de beslissing van de Klant om het Product te kopen en die de Klant zou verplichten extra licenties aan te schaffen, de kosten voor het gebruik van het Product voor de Klant zou verhogen, een bestaand recht zou wegnemen of aanvullende beperkingen zou opleggen voor het gebruik van het Product.

"Microsoft" betekent Microsoft Ireland Operations Limited.

"Microsoft Ondersteuningsdiensten" betekent diensten voor Productondersteuning die Microsoft biedt op grond van deze Overeenkomst, zoals beschreven in de Productvoorwaarden.

"Niet-Microsoft-Product" betekent elke software, gegevens, dienst, website of elk product met de merknaam van een derde, tenzij deze door Microsoft zijn verwerkt in een Product.

"Online Diensten" betekent door Microsoft gehoste diensten waarop de Klant zich abonneert op grond van deze Overeenkomst. Hieronder vallen niet software en diensten die worden aangeboden met afzonderlijke licentievoorwaarden.

"Partner" betekent een bedrijf dat door Microsoft is geautoriseerd om Producten te distribueren aan de Klant.

"Persoonsgegevens" betekent alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

"Reeds Bestaand Werk" betekent computercode of andere geschreven materialen die los van deze Overeenkomst zijn ontwikkeld of op andere wijze zijn verkregen.

"Product" betekent alle Software en Online Diensten die Microsoft aanbiedt op grond van deze Overeenkomst, zoals aangegeven in de Productvoorwaarden, met inbegrip van previews, prereleaseversies, updates, patches en Fixes van Microsoft. Beschikbaarheid van Producten kan per regio verschillen. Niet-Microsoft-producten vallen niet onder de definitie van "Product".

De "Productvoorwaarden" zijn de Gebruiksrechten en andere voorwaarden, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt, die worden gepubliceerd op <https://www.microsoft.com/licensing/terms> of een opvolgende website.

"Professionele Diensten" betekent alle Ondersteuningsdiensten en consultancydiensten die op grond van deze Overeenkomst door Microsoft aan de Klant worden geleverd. Online Diensten worden niet gerekend tot de "Professionele Diensten".

"Gegevens van Professionele Diensten" betekent alle gegevens, met inbegrip van tekst-, geluids-, video-, afbeeldings- of softwarebestanden die aan Microsoft of Gelieerde Ondernemingen van Microsoft worden verstrekt door of namens een Klant en Gelieerde Ondernemingen van de Klant (of waarvoor de Klant of een Gelieerde Onderneming van de Klant een machtiging verleent aan Microsoft om deze op te halen uit een Online Dienst) of overigens zijn verkregen of verwerkt door of namens Microsoft of Gelieerde Ondernemingen van Microsoft in het kader van een overeenkomst met Microsoft voor het verkrijgen van Professionele Diensten.

"Uitgever" betekent de aanbieder van een Niet-Microsoft-Product.

"Vertegenwoordigers" betekent de werknemers, Gelieerde Ondernemingen, opdrachtnemers, adviseurs en consultants van een partij.

"SLA" staat voor de Service Level Agreement, waarin het minimale dienstniveau voor Online Diensten is vastgelegd en dat wordt gepubliceerd op de Licentiewebsite.

"Resultaten van Diensten" betekent alle computercode en materialen (inclusief, maar niet beperkt tot, proofs of concept, aanbevelingen voor documentatie en ontwerp, voorbeeldcode, softwarebibliotheken, algoritmes en modellen voor machine learning), anders dan Producten of Fixes die door Microsoft bij de Klant zijn achtergelaten aan het einde van de uitvoering van Professionele Diensten door Microsoft.

"Software" betekent gelicentieerde exemplaren van Microsoft-software die in de Productvoorwaarden wordt vermeld. Online Diensten worden niet gerekend tot Software, maar Software kan wel deel uitmaken van een Online Dienst.

"Dienstenspecificatie" betekent een opdracht op grond van deze Overeenkomst waarin Professionele Diensten zijn opgenomen of beschreven.

"Abonnement" betekent een licentie aan de Klant voor gebruik van of toegang tot een Product gedurende een vastgestelde periode.

"gebruiken" betekent kopiëren, downloaden, installeren, uitvoeren, toegang verkrijgen tot, weergeven of anderszins interactief bezig zijn met.

"Gebruiksrechten" betekent de volgende onderdelen van de Productvoorwaarden, zoals van toepassing op elk aangeboden Product: Gebruiksrechten, Licentiemodelvoorwaarden, Algemene Dienstvoorwaarden,

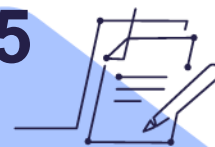
Dienstspectifieke voorwaarden, Aanvullende voorwaarden, Universele licentievoorwaarden en andere juridische voorwaarden.

Verkoopovereenkomst met de “Verkooppartner van Microsoft” ()

Bepaalde producten en Professionele Diensten worden aangeboden door een lokale Verkooppartner van Microsoft die door Microsoft geautoriseerd is om dergelijke Producten en Professionele Diensten te leveren. Als de Klant die Producten rechtstreeks bij Microsoft bestelt, is de Verkooppartner van Microsoft de verkoper. Door het plaatsen van de bestelling wordt de Klant geacht de voorwaarden te hebben aanvaard die worden aangeboden door de bovengenoemde Verkooppartner van Microsoft, waarbij een afzonderlijke overeenkomst wordt gevormd met een dergelijke Verkooppartner van Microsoft om de Producten en Professionele Diensten te kopen (de “Koopovereenkomst”). De Koopovereenkomst bestaat uit alle toepasselijke voorwaarden van deze Overeenkomst, die als volgt zijn gewijzigd:

- a. **Licentievoorwaarden uitgesloten.** Alle voorwaarden die uitsluitend betrekking hebben op het verlenen van licenties van dergelijke Producten, Fixes en Resultaten van Diensten worden geacht uitgesloten te zijn. Microsoft is de licentiegever van alle Producten, Fixes en Resultaten van Diensten en de overeenkomst met Microsoft blijft van toepassing op alle Producten en Professionele Diensten die zijn besteld bij een Verkooppartner van Microsoft. De Verkooppartner van Microsoft is niet bevoegd om Microsoft te binden, of enige verplichting of aansprakelijkheid op te leggen aan enig andere Microsoft-entiteit.
- b. **Prijzen en betaling.** De Verkooppartner van Microsoft bepaalt de prijzen voor de toepasselijke producten. Alle voorwaarden met betrekking tot prijsstelling en betaling zijn van toepassing op de Koopovereenkomst. Als de Klant in aanmerking komt voor facturering stuurt de Verkooppartner van Microsoft facturen naar de contactpersoon voor facturering die op het account van de klant wordt vermeld (met toegevoegde belastingen indien van toepassing) en moet de klant het verschuldigde bedrag aan de Verkooppartner van Microsoft betalen volgens de betalingsinstructies op de factuur. Indien de Klant op de vereiste datum de aan de Verkooppartner van Microsoft verschuldigde betaling niet heeft voldaan dan vormt dit een wezenlijke schending van zowel de Koopovereenkomst als de Overeenkomst met Microsoft. In het geval dat Microsoft de Overeenkomst om geldige redenen opzegt, dienen alle bedragen die verschuldigd zijn op grond van onbetaalde facturen onmiddellijk aan de Verkooppartner van Microsoft te worden voldaan.
- c. **Garanties, verweer en aansprakelijkheidsbeperkingen.** Alle garanties, verplichtingen om zich te verdedigen tegen claims van derden en aansprakelijkheidsbeperkingen zijn ook van toepassing op claims onder de Koopovereenkomst. Microsoft, als licentiegever, draagt de volledige verantwoordelijkheid voor vorderingen met betrekking tot de werking van Producten en voor het verweer tegen vorderingen van derden (met inbegrip van vorderingen met betrekking tot inbreuk op intellectueel eigendom).
De Verkooppartner van Microsoft is niet aansprakelijk voor dergelijke vorderingen en wijst, voor zover maximaal wordt toegestaan door het toepasselijk recht, uitdrukkelijk alle expliciete, impliciete en wettelijke garanties en aansprakelijkheid in verband met dergelijke vorderingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, garanties van kwaliteit, eigendom, niet-inbreukmakend karakter, verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel van de hand.
- d. **Toepasselijk recht.** Het toepasselijke recht is dat van het rechtsgebied waar de Verkooppartner van Microsoft zijn hoofdkantoor heeft.
- e. **Aanvullende voorwaarden.** Alle aanvullende voorwaarden die een Verkooppartner van Microsoft presenteert in verband met een bestelling, worden geacht te zijn inbegrepen. Elke aanvullende of strijdige algemene voorwaarden die zijn opgenomen in een bestelling, of op andere wijze door de Klant worden gepresenteerd, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.

NLdigital Voorwaarden 2025



De NLdigital Voorwaarden 2025 – dé standaard voorwaarden voor de digitale sector – zijn door NLdigital gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2025 NLdigital

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert. In dit hoofdstuk worden overkoepelende onderwerpen geregeld zoals de toepasselijkheid van deze NLdigital Voorwaarden, toepasselijk recht, de bevoegde rechter, de duur van de overeenkomst, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid.

Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

- 1.1 Deze NLdigital Voorwaarden 2025 (hierna ook: deze NLdigital Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier levert aan klant.
- 1.2 Klant en leverancier maken afspraken over de over en weer te leveren prestaties, waaronder over prijs en betaling en over wat er wel of niet bij de prijs is inbegrepen. Alles in deze NLdigital Voorwaarden geldt alleen in het geval er geen expliciete schriftelijke andersluidende afspraken zijn gemaakt.
- 1.3 Inkoop- of andere voorwaarden van klant gelden niet en worden expliciet afgewezen.
- 1.4 Als leverancier producten of diensten van een derde leverancier aan klant ter beschikking stelt, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-)voorwaarden van die derde leverancier in de verhouding tussen leverancier en klant, als die (licentie- of verkoop-)voorwaarden door leverancier van toepassing zijn verklaard en aan klant een redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. Bepalingen in deze NLdigital Voorwaarden die van die andere voorwaarden afwijken, gelden in dat geval niet. Een klant zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW kan zich op een gebrek op voornoemde verplichting van leverancier niet beroepen.
- 1.5 Als de bedoelde voorwaarden van een derde leverancier om welke reden dan ook niet of niet meer gelden tussen klant en leverancier, gelden onverkort deze NLdigital Voorwaarden.
- 1.6 Als een deel van deze NLdigital Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze NLdigital Voorwaarden onverminderd gelden. Leverancier en klant proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van

de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke typfouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspecifieke door een overheid opgelegde heffingen.
- 3.2 Klant kan geen rechten ontleen aan een door leverancier afgegeven begroting. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een (vaste) prijsafsprake als dit schriftelijk uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, en niet meer dan één keer per jaar, de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag klant binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Prijsverhogingen van derden mogen worden doorberekend aan klant.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft betaling door klant uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en



ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Als de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, dan geldt de duur die partijen zijn overeengekomen. Als er geen duur is afgesproken, geldt de duur van één jaar.
- 4.2 Tenzij de wet anders bepaalt, wordt een overeenkomst voor bepaalde tijd telkens automatisch verlengd met de oorspronkelijke duur, tot maximaal één jaar, tenzij klant of leverancier uiterlijk drie maanden voor het einde van de periode schriftelijk opzegt.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Klant en leverancier zorgen ervoor dat alle data die ze van elkaar ontvangen en waarvan ze weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze vertrouwelijk is, geheim blijft. Dit geldt niet als het noodzakelijk is om die vertrouwelijke informatie aan een derde te geven in de volgende gevallen:
- op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een bevel van een autoriteit;
 - voor het doen van meldingen aan relevante autoriteiten;
 - voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
- De partij die vertrouwelijke data ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor de data is verstrekt. Data is in ieder geval vertrouwelijk als één van de partijen het duidelijk als zodanig heeft aangeduid. Als verstrekking aan een derde partij op basis van de overeenkomst is toegestaan, zal klant ervoor zorgen dat deze derde partij ook gehouden is tot geheimhouding.
- 5.2 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor klant verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.3 Klant erkent dat de inhoud van de producten en diensten, waaronder de software, die door of via leverancier ter beschikking zijn gesteld, altijd vertrouwelijk zijn. Deze bevatten bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de makers van de producten en diensten.

Artikel 6 Voorbehoud van eigendom en rechten, opschorting en overgang van risico

- 6.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst aan leverancier moet betalen, volledig heeft betaald. Als klant optreedt als wederverkoper, mag hij de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van leverancier rust verkopen en doorleveren, maar alleen voor zover dat gebruikelijk is binnen zijn normale bedrijfsvoering.
- 6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor export bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst moet betalen, heeft voldaan.
- 6.4 Tot het moment dat klant alle bedragen die hij moet betalen heeft voldaan, mag leverancier zaken, data, documenten of software die hij in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden, ook als hij deze eigenlijk moet afgeven of overdragen, of zijn dienstverlening opschorten.
- 6.5 Het risico op verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, data, beveiligingsmiddelen, documenten of software die worden gemaakt, geleverd of gebruikt in het kader van de overeenkomst, gaat over op klant zodra deze zich in de feitelijke

macht van klant, of van iemand die namens klant handelt, bevinden.

Artikel 7 Intellectuele eigendom

- 7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op alles dat op basis van de overeenkomst is ontwikkeld of aan klant ter beschikking is gesteld – zoals software, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidingsmateriaal, toetsen en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal – blijven volledig in handen van leverancier, zijn licentiegevers of zijn toeleveranciers. Klant krijgt alleen de gebruiksrechten die in deze NLdigital Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een gebruiksrecht dat klant krijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.2 Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het ter beschikking gestelde, dit te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden of om scraping, mining of vergelijkbare technieken toe te passen.
- 7.3 Als leverancier bereid is zich te verbinden tot het overdragen van een recht van intellectuele eigendom, dan is hij daartoe alleen verbonden als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is afgesproken. Als partijen schriftelijk afspreken dat een recht van intellectuele eigendom op software, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen wordt overgedragen aan klant, behoudt leverancier de mogelijkheid en het recht om:
- de onderliggende onderdelen (zoals ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen of standaarden) zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
 - de algemene ideeën, beginselen of programmeertalen die gebruikt zijn bij of ten grondslag liggen aan het ontwikkelen van enig werk voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
 - voor zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.
- 7.4 Klant mag geen vermeldingen over het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten (laten) verwijderen, toevoegen of aanpassen in de diensten, software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen.
- 7.5 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan, en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, inclusief het treffen van eventuele schikkingen, volledig overlaat aan leverancier. Klant zal alle volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen die nodig is om zich te verweren tegen deze aanspraken. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk (i) te maken heeft met werken of materialen die door klant zelf aan leverancier ter beschikking zijn gesteld, bijvoorbeeld voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (ii) te maken heeft met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur, werken of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of als



leverancier zelf van mening is dat een zodanige inbreuk zich waarschijnlijk voordoet, zal leverancier waar mogelijk ervoor zorgen dat klant het geleverde, of iets functioneel gelijkwaardigs, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring zijn uitgesloten.

- 7.6 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan of verwerken door leverancier van apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, data en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken. Daaronder valt ook het zorgen voor de juiste licenties of toestemming. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 7.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 8 Uitvoering diensten

- 8.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant 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 dat resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 8.2 Als klant afwijkt van adviezen of aanbevelingen van leverancier, of als klant ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat leverancier heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is leverancier niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.
- 8.3 Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier desondanks steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere andere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 8.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, kan leverancier voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 8.5 Leverancier zal zich op verzoek van klant inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een derde leverancier of naar klant. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 8.6 Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Artikel 9 Service Level Agreement

- 9.1 Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 9.2 Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitsluiting van de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van

leverancier liggen. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 10 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 10.1 Partijen erkennen dat leverancier voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling met klant. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.
- 10.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de door of namens hem aan leverancier verstrekte data, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als deze door klant verstrekte informatie kenbare onjuistheden bevat, zal leverancier daarover navraag doen bij klant.
- 10.3 Leverancier is niet verplicht klant te waarschuwen voor risico's die liggen buiten de sfeer van de overeenkomst. Als leverancier desondanks een waarschuwing of mededeling doet, geschiedt dit vrijblijvend en zonder dat daaruit enige verplichting of aansprakelijkheid voor leverancier voortvloeit.
- 10.4 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 10.5 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 10.6 Als klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel/zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
- 10.7 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 10.8 De werkruimte en faciliteiten van klant zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie.
- 10.9 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door leverancier geleverde producten of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.
- 10.10 Klant zal zelf zorgen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software on-premise of in de cloud en zal op de onder zijn beheer staande infrastructuur de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden,



back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 10.11 Beschikbare gebruikersdocumentatie zal door leverancier in het Nederlands of Engels worden aangeleverd in een door leverancier te bepalen formaat. Klant zal de door leverancier aangeleverde gebruikersdocumentatie op geschiktheid voor diens gebruikers beoordelen en indien nodig van een toelichting voorzien.

Artikel 11 Project- en stuurgroepen

- 11.1 Wanneer beide partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de manier die voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 11.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts als dat besluit tot stand is gekomen op de manier die schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, als leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is niet gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren als dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 11.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 12 Wijziging en meerwerk

- 12.1 Als leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, kunnen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 12.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen (kunnen) leiden tot meerwerk of het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
- 12.3 Voor zover een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 13 Termijnen

- 13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden als streefdata, binden leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. In alle gevallen – dus ook als partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt leverancier wegens tijdsoverschrijding

eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

- 13.3 Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, mag leverancier de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.4 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant geen grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 14.1 Ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk als de andere partij, steeds in alle gevallen na een 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. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 14.2 Als klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel 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.
- 14.3 Als 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 schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 14.5 Een partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als ten minste een van de volgende omstandigheden zich voordoet: (i) de wederpartij wordt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij wordt faillissement aangevraagd of (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van



ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen. Leverancier is wegens beëindiging als bedoeld in dit artikellid niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 14.6 Zodra klant onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van klant tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van leverancier

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke rechtsgrond dan ook, inclusief niet-nakoming van eventuele garanties of vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal in geen geval meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 15.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.750.000 (één miljoen zeventienhonderdvijftigduizend euro).
- 15.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade die verband houdt met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade die verband houdt met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 15.5 Artikel 15.2 tot en met 15.4 laten onverlet de overige in deze NLdigital Voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier.
- 15.6 De in artikel 15.2 tot en met 15.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 15.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts als klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij

klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 15.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, software of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.
- 15.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze NLdigital Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1 Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 17 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 17.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van leverancier aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 17.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet dat beide partijen ook het recht hebben een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht hebben tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 18.3 Als een geschil binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt mag iedere partij er, in afwijking van artikel 18.2, voor kiezen de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze optie vervalt zodra er eerder over dat geschil een arbitrale procedure



aanhangig is gemaakt conform artikel 18.2. Als de zaak met inachtneming van het in dit artikel 18.3 bepaalde eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 18.4 Iedere partij mag bij een geschil een ICT-mediation beginnen conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is rechte afdwingbaar verplicht om actief deel te nemen aan die mediation. Actieve deelname is minstens het bijwonen van één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Na die eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen mag iedere partij op elk moment besluiten de mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid sluit niet uit dat een partij die dat nodig acht, een (arbitraal) kort geding start of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Compliance

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, en geeft onder andere nadere invulling aan de verplichtingen van leverancier als hij op grond van wet- en regelgeving gehouden is bepaalde compliance-regels na te leven, bijvoorbeeld de General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR), Network and Information Security Directive 2022/2555 (NIS2), Digital Operational Resilience Act 2022/2554 (DORA), Cyber Resilience Act 2024/2847 (CRA), Artificial Intelligence Act 2024/1689 (AI Act), Data Act 2023/2854 (Data Act), Digital Services Act 2022/2065 (DSA), en Terrorist Content Online Regulation 2021/784 (TCOR).

Artikel 19 Gebruikseisen aan producten en diensten

- 19.1 Klant zal alle producten en diensten slechts gebruiken in overeenstemming met het door leverancier of fabrikant beoogde doel. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enig ander gebruik, ook als dit voorzienbaar was.
- 19.2 Als klant bij het aangaan van een overeenkomst bepaalde certificering wenst, kan leverancier volstaan met alternatieve certificering waaraan materieel vergelijkbare eisen zijn gesteld.
- 19.3 Klant zal voor ingebruikname van een product of dienst controleren of deze voldoet aan de voor hem toepasselijke wetgeving en is voorzien van de juiste documentatie, zoals technische en gebruikersinformatie, conformiteitsverklaringen of certificeringen, waaronder CE-markeringen.
- 19.4 Gezien de grote hoeveelheid (sectorspecifieke) wetgeving kan leverancier niet toezeggen dat een product of dienst aan alle wet- en regelgeving voldoet of blijft voldoen waaraan klant moet voldoen bij het gebruik van het product of de dienst. Leverancier staat er niet voor in dat het product of de dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.
- 19.5 Als klant kan aantonen dat het voor hem of leverancier op grond van veranderde wet- of regelgeving essentieel is dat leverancier aanpassingen verricht aan door hem ontwikkelde producten of diensten of documentatie ter beschikking stelt, zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Partijen zullen vervolgens in overleg treden of, hoe en op welke termijn leverancier en klant invulling kunnen geven aan die wet- of regelgeving. Als leverancier bereid is zijn product of dienst aan te passen aan de voor klant op grond van de wet noodzakelijke wijzigingen, of deze met dat doel uit te breiden met

aanvullende producten en diensten van hem of een derde, dan kan leverancier hiervoor in lijn met zijn gebruikelijke tarieven kosten in rekening brengen. Als leverancier redelijkerwijs niet aan de voor klant noodzakelijke wetgeving kan of wil voldoen en klant aantoont dat hij geen andere mogelijkheid heeft dan aan de noodzakelijke wetgeving te voldoen, zal hij klant hierover informeren. Elk der partijen heeft alsdan het recht dat gedeelte van de overeenkomst dat niet voldoet aan de bedoelde wet- of regelgeving conform de geldende afspraken te beëindigen. Leverancier is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 19.6 Als er een wettelijke verplichting is voor klant om medewerkers van leverancier te laten deelnemen aan bewustmakingsprogramma's in het kader van beveiliging, dan is leverancier bereid zijn medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening aan klant mee te laten doen aan dergelijke bewustmakingsprogramma's, mits dit niet een onevenredige belasting op de organisatie van leverancier met zich meebrengt. Leverancier kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen. Als leverancier kan aantonen dat medewerkers al vergelijkbare bewustmakingsprogramma's bij leverancier of derden hebben gevolgd, dan stemt klant ermee in dat verdere deelname aan bewustmakingsprogramma's niet noodzakelijk is.

Artikel 20 Dataverwerking

- 20.1 De verantwoordelijkheid voor de data, die met gebruikmaking van een product of dienst van leverancier wordt verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de data niet illegaal of onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. In het bijzonder zal klant de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet data verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten, het verspreiden van terroristische inhoud of het schenden van enig andere wettelijke verplichting. Klant vrijwaart leverancier tegen alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van data of de uitvoering van de overeenkomst, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.

Artikel 21 Notice and Action

- 21.1 Leverancier mag maatregelen en instrumenten inzetten ten behoeve van inhoudsmoderatie. Leverancier is niet verplicht om actief te monitoren of onderzoek te doen naar illegale of onrechtmatige activiteiten. Ingrijpen of monitoren door leverancier maakt dat niet anders.
- 21.2 Tenzij anders overeengekomen, gelden de bij klant bekende contactgegevens als centraal meldpunt voor communicatie met leverancier.
- 21.3 Leverancier mag altijd maatregelen nemen, al dan niet naar aanleiding van een kennisgeving van een derde, bijvoorbeeld via een klachtenafhandelingssysteem, om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving. (dreigende) aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen, de gevolgen daarvan te beperken of aan instructies of verzoeken van een autoriteit te voldoen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het (tijdelijk) verwijderen of ontoegankelijk maken van data, het schorsen van afnemers, het beperken van toegang tot of gebruik van de dienst of het (gedeeltelijk) opschorten of beëindigen daarvan. Indien



mogelijk kan leverancier klant eerst schriftelijk verzoeken bepaalde data te verwijderen. Klant zal de betreffende data in dat geval onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen.

- 21.4 Van leverancier kan niet verlangd worden dat hij uitvoerig juridisch onderzoek doet om zich een oordeel te vormen over de juistheid van aanspraken van derden of het verweer van klant of om op enige manier betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en klant. Klant zal een conflict met een derde zelf rechtstreeks afhandelen en leverancier schriftelijk en voldoende onderbouwd met documentatie informeren.
- 21.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit dit artikel.

Artikel 22 Informatieverstrekking aan autoriteiten, controlerecht en medewerking

- 22.1 Als klant op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met een product of dienst, zal hij leverancier hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Klant stelt leverancier in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.
- 22.2 Als er een wettelijke plicht is voor leverancier tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door leverancier van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.
- 22.3 Klant zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan leverancier sturen. Leverancier zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen. Deze informatie kan mede bestaan uit het overleggen van relevante certificering, een geldig Data Pro Verified-label, of een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum). Als het verzoek van klant een datadelingsverzoek betreft zoals bedoeld in de Data Act, dan geldt daarvoor de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5.
- 22.4 Als klant met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag klant maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of leverancier voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens klant of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan leverancier. Leverancier mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 22.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen

doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

- 22.6 Leverancier zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor klant, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij het product of de dienstverlening van leverancier betrokken is.
- 22.7 Leverancier kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij klant.
- 22.8 Als leverancier een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is leverancier niet aansprakelijk voor schade van klant of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking.
- 22.9 Klant is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen.

Hoofdstuk 3. Cyberbeveiliging

Dit hoofdstuk is van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, als leverancier op grond van wet- of regelgeving of overeenkomst gehouden is bepaalde beveiligingsnormen na te leven. Dit hoofdstuk geeft onder andere nadere invulling aan diverse open normen uit wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging.

Artikel 23 Beveiligingsniveau

- 23.1 De cyberbeveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de cyberbeveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en context en het door leverancier beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor leverancier voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen. Leverancier staat er niet voor in dat de cyberbeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 24 Gebruik beveiligingsmiddelen

- 24.1 De via leverancier aan klant verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, codes of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door klant specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Klant zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.
- 24.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.



Artikel 25 Verantwoordelijkheden

- 25.1 Als de beveiliging of het testen daarvan, bijvoorbeeld door Threat Led Penetration Tests (TLPT's), betrekking heeft op software, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsovereenkomst uit welke hoofde dan ook in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening.
- 25.2 Het is aan klant om te beoordelen of de producten en diensten passend en evenredig zijn gezien de beveiligingsrisico's voor zijn organisatie, in zijn context als geheel en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen zodat wordt voldaan aan de wettelijke beveiligingseisen die op hem van toepassing zijn en de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Klant zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en voor voldoende back-ups zorgen.
- 25.3 Indien klant van mening is dat de door leverancier genomen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om aan zijn minimale wettelijke vereisten te voldoen, dan zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Artikel 19.5 is van overeenkomstige toepassing.
- 25.4 Klant zal informatie van leverancier over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig kenbaar maken aan zijn gebruikers.
- 25.5 Klant zal incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden of leemten in de beveiliging zo snel mogelijk melden aan leverancier of fabrikant.
- 25.6 Als klant een mogelijke inbreuk, kwetsbaarheid of leemte ontdekt in een product of dienst waarvan leverancier niet de fabrikant is, en er geen contactadres van de fabrikant van het product of de dienst aan klant ter beschikking is gesteld, dan kan klant de melding indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen, zodat leverancier de melding bij de juiste contactpersoon van de fabrikant kan neerleggen.

Artikel 26 Wijzigingen in de beveiliging

- 26.1 Leverancier mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe klant (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Deze maatregelen mogen ook worden ingezet om te bewaken dat de overeengekomen beperkingen op inhoud, duur van het gebruiksrecht of het doel van de producten of diensten worden nageleefd.
- 26.2 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen te allen tijde aan te passen als dit noodzakelijk is door veranderende wetgeving of omstandigheden om een passend beveiligingsniveau te behouden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen in de beveiliging vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 26.3 Leverancier of een autoriteit kan aanwijzingen geven aan klant, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitvoeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen, die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een autoriteit niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 26.4 Klant zal geen beveiligingsmaatregelen, -middelen of technische voorzieningen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Klant zal

daarnaast geen dwangmiddelen gebruiken of misbruik maken van leemten in de technische infrastructuur van leverancier.

26.5 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om dergelijke wijzigingen door te voeren. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen te implementeren. Leverancier mag zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor de door hem ter beschikking gestelde beveiligingsupdates of wijzigingen in de beveiliging die op verzoek van klant zijn doorgevoerd.

Artikel 27 Back-ups

- 27.1 Alleen als de dienstverlening expliciet schriftelijk het maken van back-ups van data van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan ten minste eens per week, een back-up maken van de data van klant voor zover de data staat op infrastructuur die beheerd wordt door leverancier. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn, bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal back-ups zorgvuldig en als een goed huisvader bewaren. Alleen indien schriftelijk overeengekomen, is leverancier verplicht om bij het maken van back-ups datasegmentatie of andere mechanismen toe te passen waarmee individuele klantdata separaat kunnen worden hersteld. Als leverancier back-ups voor klant maakt, en eventueel datasegmentatie of andere mechanismen toepast, dan kan leverancier daarvoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatste voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.
- 27.2 Als leverancier een technische mogelijkheid biedt waarmee klant zelf back-ups kan maken van zijn data, dan zal klant zelf zorgen voor het voldoende frequent maken van back-ups van zijn data.
- 27.3 Klant blijft ook na afloop van de dienstverlening verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 4. Verwerking van persoonsgegevens

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) in de hoedanigheid van (sub-)verwerker (data processor) als bedoeld in de GDPR. Dit hoofdstuk vormt samen met de relevante bepalingen uit hoofdstuk 1, 2 en 3 en de praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 GDPR.

Artikel 28 Algemeen

- 28.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant conform de overeengekomen schriftelijke instructies van klant.



- 28.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast.
- 28.3 Leverancier is verwerker in de zin van de GDPR en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 28.4 Leverancier geeft uitvoering aan de GDPR zoals neergelegd in deze voorwaarden en in de overeenkomst.
- 28.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de GDPR handelt en dat het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.
- 28.6 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 29 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 29.1 Als leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. Als er geen specifieke afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt over de wijze van melden, zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met klant.
- 29.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de autoriteit of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de autoriteit en/of de betrokkene(n).
- 29.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de bevoegde autoriteit of betrokkene(n).
- 29.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant.

Artikel 30 Verplichtingen bij beëindiging

- 30.1 Leverancier zal, na beëindiging van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen redelijke termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan klant. Leverancier kan hiervoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 30.2 Het bepaalde in artikel 30.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 30.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 31 Rechten betrokkenen en Data Protection Impact Assessment (DPIA)

- 31.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 31.2 Als klant daartoe volgens de GDPR verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 31.3 Leverancier mag voor de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 32 Sub-verwerkers

- 32.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (sub-verwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 32.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 32.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 5. Datadeling

Dit hoofdstuk is van toepassing als de Data Act van toepassing is, bijvoorbeeld als leverancier verbonden producten en gerelateerde diensten, waaronder Internet-of-Things (IoT), of dataverwerkingsdiensten, waaronder SaaS, IaaS en PaaS (clouddiensten), zoals bedoeld in de Data Act levert. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen rondom het delen van data bij dergelijke producten en diensten uiteengezet.

Artikel 33 Algemene bepalingen bij datadeling

- 33.1 Als geen specifieke schriftelijke afspraken over de toegang tot data zijn gemaakt, kan klant een verzoek tot datadeling indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen. Leverancier neemt alleen verzoeken in behandeling die voldoende gedetailleerd schriftelijk zijn ingediend. Leverancier heeft het recht om te controleren of het verzoek rechtmatig is ingediend en (in hoeverre) hij verplicht is om te voldoen aan een dergelijk verzoek. Klant zal desgevraagd alle benodigde informatie verstrekken om de rechtmatigheid en de reikwijdte van het verzoek te beoordelen. Als leverancier zelf geen toegang heeft tot de relevante data en daarmee niet in staat is te voldoen aan het verzoek, zal hij, waar mogelijk, redelijke bijstand verlenen bij het doorverwijzen van klant naar de relevante partij(en).
- 33.2 Leverancier zal data die hij op grond van de Data Act moet aanleveren in een gangbaar machineleesbaar formaat ter beschikking stellen. Leverancier is niet verplicht tot implementatie van de data bij de gegevensontvanger.
- 33.3 Klant zorgt ervoor dat hij en de gegevensontvanger en/of derde partij onvervuld voldoen aan verzoeken van leverancier in het kader van artikel 11 van de Data Act.
- 33.4 Leverancier kan klant en gegevensontvanger, voor zover wettelijk toegestaan, overstapkosten of (doorlopende) gegevensextractiekosten en een redelijke vergoeding voor het beschikbaar stellen van de data in rekening brengen, dan wel



kosten rekenen voor aanvullende diensten met betrekking tot het datadelingsverzoek tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 34 Datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten (IoT)

- 34.1 Leverancier is bij een verzoek tot datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten alleen verplicht de eenvoudig beschikbare data betreffende de prestaties, het gebruik en de omgeving van verbonden producten en/of gerelateerde diensten en, indien noodzakelijk, de relevante metadata ter beschikking te stellen. Onder deze data vallen in ieder geval niet uit dergelijke data afgeleide of voortkomende informatie en data betreffende de inhoud. Leverancier is vrijgesteld van het delen van in dit artikel bedoelde data als hij een kleinere onderneming is, zoals bedoeld in artikel 7 van de Data Act, of als klant zelf rechtstreekse toegang heeft tot deze data.
- 34.2 Leverancier kan, overeenkomstig artikel 4 en 5 van de Data Act, regels stellen aan het beschikbaar stellen, gebruiken of verder delen van in dit artikel bedoelde data aan klant of een derde partij, met name als dit de beveiligingsvereisten van het verbonden product of de gerelateerde dienst kan ondermijnen, of als de datadeling bedrijfsgeheimen raakt. Klant zorgt ervoor dat aan een derde partij verstrekte data niet verder worden gedeeld.
- 34.3 Klant mag de data niet gebruiken om een product of dienst te (laten) ontwikkelen dat concurreert met het product of dienst waaruit de data afkomstig zijn of om inzicht te verkrijgen in de economische situatie, activa en productiemethoden van de fabrikant of leverancier.

Artikel 35 Datadeling bij exit of bij doorlopend parallel gebruik van dataverwerkingsdiensten (clouddiensten)

- 35.1 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, zal leverancier ten behoeve van dit verzoek ten minste de exporteerbare data aanleveren voor zover het geen interne data betreft die een risico op schending van een bedrijfsgeheim oplevert of activa of data betreft die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten. Leverancier is niet verplicht om data voor test- en evaluatiedoeleinden ter beschikking te stellen of dit te faciliteren.
- 35.2 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, geeft hij daarbij gedetailleerd aan:
- welke dataverwerkingsdienst(en) het betreft;
 - of klant wil overstappen van dataverwerkingsdienst(en) en/of wil opzeggen en de data wil laten wissen (exit), dan wel dat klant (parallel) gebruik wil blijven maken van de dataverwerkingsdienst(en) van leverancier; en
 - aan welke partij(en) de data moet worden doorgegeven, inclusief relevante contactgegevens.
- 35.3 Als klant niet binnen de opzegtermijn aangeeft hoe hij het datadelingsverzoek wil laten uitvoeren, mag leverancier het verzoek beschouwen als een verzoek tot het laten wissen van de data en het opzeggen van de dataverwerkingsdienst (exit).
- 35.4 Maximaal twee maanden na ontvangst van het verzoek tot datadeling start de overgangsperiode. De overgangsperiode duurt maximaal 30 dagen. Is dat technisch niet haalbaar, dan kan leverancier klant binnen 14 werkdagen na het ontvangen van het verzoek informeren over een alternatieve overgangsperiode, die niet langer zal zijn dan zeven maanden. Klant kan eenmalig een schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk verzoek indienen tot een redelijke verlenging van de overgangsperiode.
- 35.5 Leverancier zal zich inspannen om tijdens de overgangsperiode de nodige maatregelen te treffen om het datadelingsverzoek uit

te voeren, de nodige zorgvuldigheid in acht nemen om de bedrijfscontinuïteit in stand te houden, de diensten op grond van de overeenkomst te blijven verlenen en het overeengekomen of een daarmee vergelijkbaar beveiligingsniveau te handhaven. Bij een overstap naar een andere dataverwerkingsdienst zal leverancier tevens redelijke bijstand verlenen en relevante informatie verstrekken over hem bekende risico's voor de continuïteit van de dataverwerkingsdienst.

- 35.6 Als leverancier maatwerk levert, is hij niet verplicht tot het faciliteren van functionele gelijkwaardigheid in het gebruik van de nieuwe dataverwerkingsdienst. Ook is leverancier in dat geval niet verplicht tot het waarborgen van compatibiliteit met gemeenschappelijke specificaties gebaseerd op open interoperabiliteitsspecificaties of geharmoniseerde interoperabiliteitsnormen. Als leverancier maatwerk levert, kan leverancier voor het uitvoeren van het datadelingsverzoek kosten in rekening brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 36 Opzeggen dataverwerkingsdiensten (exit)

- 36.1 Als klant bij het datadelingsverzoek bij dataverwerkingsdiensten ook heeft aangegeven te willen opzeggen (exit), eindigt, in afwijking van artikel 14 van deze NLdigital Voorwaarden, de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging voor de opgezegde dataverwerkingsdienst(en) na afloop van de overgangsperiode, mits de overstap succesvol is voltooid. Als klant bij het datadelingsverzoek heeft aangegeven niet te willen overstappen, eindigt de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging twee maanden na ontvangst van het verzoek. De overeenkomst tussen partijen voor de levering van andere producten en diensten blijft in stand, tenzij klant ook de overeenkomst voor levering van die andere producten en diensten expliciet opzegt volgens de overeengekomen afspraken over opzegging.
- 36.2 Na afloop van de overgangsperiode kan klant gedurende de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn zijn data opvragen. Deze opvragingstermijn bedraagt ten minste 30 dagen na verstrijken van de overgangsperiode.
- 36.3 Na afloop van de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn en na een succesvolle overstap, zal leverancier, voor zover mogelijk, de exporteerbare data en digitale activa van klant verwijderen op een zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), tenzij daar voor leverancier een wettelijke bewaarplicht voor geldt.
- 36.4 Als er sprake is van een vroegtijdige beëindiging zoals opgenomen in dit artikel, dan behoudt leverancier zich het recht voor de afgesproken vergoedingen die hij tot aan de datum van de oorspronkelijk overeengekomen opzegdatum in rekening had kunnen brengen alsnog te factureren als kostenvergoeding voor vroegtijdige beëindiging.

Hoofdstuk 6. Artificiële Intelligentie (AI) en Software-as-a-Service (SaaS)

De eerste bepaling in dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier producten en diensten op het gebied van AI ter beschikking stelt. In deze bepaling wordt een aantal rechten en plichten met betrekking tot AI uiteengezet, ongeacht of daarbij sprake is van SaaS. De overige bepalingen zijn van toepassing als leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS), ongeacht



of daarbij sprake is van AI. In deze bepalingen zijn regels opgenomen over de uitvoering van de SaaS-dienst.

Artikel 37 Artificiële Intelligentie (AI)

- 37.1 Als leverancier AI ter beschikking stelt, dient klant deze te gebruiken in overeenstemming met het door aanbieder beoogde doel en eventuele gebruiksinstructies. Als klant in strijd met het voorgaande handelt met als resultaat dat de AI-toepassing wijzigt in een AI-systeem met een hoog risico, gelden de verplichting uit artikel 25 lid 2 AI Act niet. Leverancier mag altijd corrigerende maatregelen nemen of de AI-toepassing uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als de AI-toepassing niet meer in overeenstemming is met het beoogde doel, of wanneer klant door eigen toedoen wordt beschouwd als aanbieder. Leverancier zal in dat geval niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 37.2 Klant is zich bewust van de kenmerkende eigenschap van AI dat het een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waarbij de uitkomsten en conclusies van AI voortdurend ontwikkelen en aan verandering onderhevig zijn. Uitkomsten kunnen variëren afhankelijk van de input en context waarbij AI, ook na het inzetten bij klant, aanpassingsvermogen kan vertonen, bij herhaalde toepassing andere resultaten kan genereren en 'model drift' kan vertonen. Leverancier staat er daarom niet voor in dat de resultaten van de AI-toepassing onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.
- 37.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het klant niet toegestaan om zijn naam of merk op de AI-toepassing te plaatsen of substantiële wijzigingen daarin aan te brengen.
- 37.4 Als (toe)leverancier een systeem voor monitoring heeft vastgesteld, is hij gerechtigd de informatie in de AI-toepassing in te zetten ten behoeve van de monitoring. Klant zal hieraan medewerking verlenen door ten behoeve van de monitoring toegang te verlenen tot de AI-toepassing.
- 37.5 Zodra klant zich bewust wordt van een ernstig incident, of van mening is dat de AI-toepassing een risico vormt als bedoeld in artikel 79 van de AI Act, zal hij dit onmiddellijk als eerste melden bij de aanbieder of leverancier. Klant zal alleen een melding doen bij de bevoegde autoriteit van een ernstig incident als hij kan aantonen dat hij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.
- 37.6 Als leverancier producten en diensten ter beschikking stelt, mag klant deze niet gebruiken of integreren in andere AI-toepassingen zonder expliciete schriftelijke toestemming van leverancier. Als leverancier bereid is hiervoor toestemming te geven en klant en leverancier in dat geval wettelijk verplicht zijn om nadere afspraken te maken, is leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven. Dergelijke nadere afspraken doen geen afbreuk aan intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen.
- 37.7 Klant zal zorgen voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI.
- 37.8 Klant zal zorgen voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij zijn personeel en andere personen die namens hem de AI-toepassing inzetten.
- 37.9 Afhankelijk van de wijze van ter beschikking stelling van (onderdelen van) de AI-toepassing kunnen – naast alle eerdere hoofdstukken – aanvullend op dit artikel ook de overige artikelen in dit of de daaropvolgende hoofdstukken van toepassing zijn.

Artikel 38 Uitvoering SaaS-dienst

- 38.1 Voor de toepassing van deze NLdigital Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld. Deze functionaliteit kan (onderdelen van) AI bevatten.
- 38.2 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 38.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier klant hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten van deze veranderingen komen voor rekening van klant. In geval het aanzienlijke kosten betreft, kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door autoriteiten gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 38.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 38.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en bij voorkeur op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 38.6 Leverancier is niet gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
- 38.7 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups maken, en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden.

Artikel 39 Garantie

- 39.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 44.3 in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover het onderliggende software betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval

leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- 39.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van data of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.
- 39.3 Als bij klant sprake is van grote afhankelijkheid en risico's voor continuïteit bij incidenten en calamiteiten, is leverancier bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen ter verkleining van deze risico's, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Die afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over het periodiek of real-time terugleveren van data aan klant of aan een derde partij. Dergelijke aanvullende diensten zijn niet vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening.
- 39.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 40 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 40.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 40.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 41 Aanvullende bepalingen

- 41.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 en 70.4. In deze artikelen dienen de woorden 'software' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 7. Software

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software, apps, AI, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze NLdigital Voorwaarden gezamenlijk te noemen 'software') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 42 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 42.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen software gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 42.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 42.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de software steeds stipt naleven.
- 42.4 Als partijen zijn overeengekomen dat de software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de software voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 42.5 Leverancier kan verlangen dat klant de software niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 42.6 Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier of diens licentiegever beoogd gebruik. Klant zal de software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 42.7 Het is klant niet toegestaan de software, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de software is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de software of de software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet als de desbetreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 42.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 42.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van software tot voorwerp heeft, niet als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 42.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de software. Als in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning (support) ten aanzien van de software te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.



Artikel 43 Aflevering en installatie

- 43.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de software op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daarover, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de software online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.2 Uitsluitend indien overeengekomen, zal leverancier de software bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daarover zal klant zelf de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 44 Acceptatie

- 44.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 48. In voornoemd geval zal de software bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 44.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 44.3 tot en met 44.10 van toepassing.
- 44.3 Daar waar in deze NLdigital Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze NLdigital Voorwaarden.
- 44.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 44.5 Als een acceptatietest is overeengekomen, zal klant toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware is, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 44.6 Als bij het testen in opdracht van klant gebruik wordt gemaakt van data zal klant ervoor zorgen dat het gebruik van deze data voor dit doeleinde is toegestaan.
- 44.7 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is

tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

- 44.8 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
 - als leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 44.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 44.9 aan acceptatie niet in de weg staan, of
 - als klant enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 44.9 Klant mag de acceptatie van de software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 48 te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 44.10 Als de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 44.11 Acceptatie van de software heeft tot gevolg dat leverancier gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien tevens de installatie van de software door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 44.12 Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 44.9 betreffende kleine fouten en artikel 48 betreffende de garantie.

Artikel 45 Beschikbaarstelling

- 45.1 Leverancier zal de software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 45.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan leverancier retourneren. Als is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant over zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk informeren. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 46 Gebruiksrechtvergoeding

- 46.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- als partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij ter beschikking stelling van de software, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij ter beschikking stelling van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - als partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij voltooiing van die installatie, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie



en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 47 Wijzigingen in de software

- 47.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden – al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte wijzigingen.

Artikel 48 Garantie

- 48.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 44.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening kan brengen.
- 48.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt wanneer klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 48.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
- 48.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.
- 48.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 48.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 8. Ontwikkeling software en websites

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software zoals omschreven in hoofdstuk 7 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de software en/of websites installeert.

Artikel 49 Specificaties en ontwikkeling van software en/of websites

- 49.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier ontwikkeling plaatsvindt.
- 49.2 Leverancier zal de software en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden te starten, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 49.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zullen de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door leverancier te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst starten.
- 49.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 49.5 De ontwikkeling van een website omvat slechts het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem' als dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.
- 49.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, hosting, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier ook een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden kunnen separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening worden gebracht.
- 49.7 Als leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, moet klant de regels en werkwijze van die instantie(s) volgen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Leverancier kan alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, in rekening brengen. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 50 Agile ontwikkeling van software/websites

- 50.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat eerder afgesproken specificaties tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast in lijn met de projectaanpak van de toegepaste ontwikkelmethode.
- 50.2 Partijen zullen voor de start van de uitvoering een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen



en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de software en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer voor het testen en (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van klant conform de toegepaste projectaanpak, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

50.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Wanneer hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier daarvoor voor klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 51 Aflevering, installatie en acceptatie

- 51.1 Het bepaalde in artikel 43 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 51.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de software en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de software en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 51.3 Het bepaalde in artikel 44 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 51.4 Als partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 50, dan is het bepaalde in artikel 44.1, 44.2, 44.4 tot en met 44.9, 44.12, 48.1 en 48.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de software en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 52 Gebruiksrecht

- 52.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde software en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 52.2 Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd is wijzigingen in de software aan te brengen.

- 52.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software en/of website benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.
- 52.4 Het bepaalde in artikel 42 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 53 Vergoeding

- 53.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van software en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 53.2 Bij gebreke van nadere afspraken verkrijgt klant tevens het recht tot gebruik van de software en/of website.
- 53.3 Leverancier is gerechtigd om voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 53.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en/of onderhoud van de software en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers.

Artikel 54 Garantie

- 54.1 Het bepaalde in artikel 48 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 54.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere (hulp-)software en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 9. Onderhoud van software en support

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van software en ondersteuning (support) bij het gebruik van die software.

Artikel 55 Onderhoudsdiensten

- 55.1 Als dit is overeengekomen, verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten als bedoeld in artikel 44.3 en, alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software overeenkomstig artikel 56.
- 55.2 Klant meldt geconstateerde fouten in de software zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van de software. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier worden de resultaten op een door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant beschikbaar gesteld. Leverancier mag ook tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aanbrengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig,



de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Als leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- 55.3 Het bepaalde in de artikelen 48.3 en 48.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 55.4 Als leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorgen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 55.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, waaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.
- 55.6 Wanneer het onderhoud betrekking heeft op software die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, als leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 56 Nieuwe versies van software

- 56.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software uitsluitend wanneer en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, of als de wet dit dwingendrechtelijk voorschrijft. Als het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 56.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.
- 56.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 56.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

Artikel 57 Supportdiensten

- 57.1 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de software omvat, zal leverancier, bij gebrek aan andersluidende schriftelijke afspraken, online,

telefonisch en/of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software. Klant zal voorafgaand aan een melding de door leverancier ter beschikking gestelde documentatie raadplegen om te bezien of zijn vraag daarmee is op te lossen. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Bij gebrek aan verdere schriftelijke afspraken, zal leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

- 57.2 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de software. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.
- 57.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 58 Vergoeding

- 58.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van software en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 58.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de software en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 10. Advisering

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verleent op het gebied van advisering, welke niet onder leiding en toezicht van klant worden uitgevoerd, onder de naam advisering, consultancy, contracting, projectmatige werkzaamheden, interim-opdrachten of onder welke naam dan ook.

Artikel 59 Uitvoering advisering

- 59.1 Leverancier zal de advisering geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht of leiding van klant uitvoeren, waarmee geen sprake is van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten zoals omschreven in hoofdstuk 11.



- 59.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht, omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de data en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 59.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 59.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies of rapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat de (wijze van) advisering niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 59.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd enige mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en/of de technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier voorts niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 60 Rapportage

- 60.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de advisering. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang (kunnen) zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 61 Betaling

- 61.1 Als er geen uitdrukkelijk betalingsschema is overeengekomen, zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende advisering als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 11. Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier een of meer arbeidskrachten aan klant ter beschikking stelt om onder leiding en toezicht van die klant werkzaamheden te verrichten, onder de naam detachering of onder welke naam dan ook, behoudens wettelijke uitzonderingssituaties.

Artikel 62 Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

- 62.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde arbeidskrachten aan klant ter beschikking stellen om onder verantwoordelijkheid, leiding en toezicht (gezag) van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de arbeidskracht veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

- 62.2 Klant zal leverancier tijdig informeren over een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 62.3 Klant kan de ter beschikking gestelde arbeidskracht slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden als leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 62.4 Het is klant slechts toegestaan de door leverancier ter beschikking gestelde arbeidskracht aan een derde door te lenen of om de arbeidskracht onder leiding en toezicht van een derde werkzaam te laten zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 62.5 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant de ter beschikking gestelde arbeidskracht te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde of soortgelijke kwalificaties.
- 62.6 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te verzoeken (i) als de ter beschikking gestelde arbeidskracht aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde arbeidskracht. Leverancier zal aan het verzoek zo spoedig mogelijk met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 63 Duur van de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten

- 63.1 In afwijking van artikel 4 geldt dat als partijen over de duur van het ter beschikking stellen van de arbeidskracht niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor ieder van partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 64 Toepasselijke wet- en regelgeving

- 64.1 Klant zal zich houden aan alle ter zake het inlenen van de aan klant ter beschikking gestelde arbeidskracht(en) geldende wet- en regelgeving en staat er ook voor in dat klant deze wet- en regelgeving naleeft. Klant zal voorts leverancier in de gelegenheid stellen en al het mogelijke doen om leverancier aan diens wettelijke verplichtingen ter zake het ter beschikking stellen van arbeidskrachten te kunnen laten voldoen, en in geval van wetwijzigingen lopende het ter beschikking stellen van een arbeidskracht, te kunnen blijven voldoen.

Artikel 65 Overwerkvergoeding, tarieven, kosten en reistijd

- 65.1 Als de ter beschikking gestelde arbeidskracht in opdracht of op verzoek van klant langer werkt dan het overeengekomen aantal werkuren of werkzaam is buiten de voor leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke daarvan, het bij leverancier



gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktaarven.

65.2 Tarieven, kosten en reistijd van de ter beschikking gestelde arbeidskracht kunnen door leverancier maandelijks achteraf aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 66 Fiscaliteit en aansprakelijkheid

- 66.1 Leverancier zal – voor zover verschuldigd – zorgen voor afdracht van de ten behoeve van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te betalen loonbelasting en premies sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart klant voor vorderingen van de Belastingdienst, dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving, die leverancier vanwege de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten met klant verschuldigd is, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van een dergelijke vordering én de afhandeling daarvan, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe alle nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 66.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.
- 66.3 Klant zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimte waarin en de zaken waarmee de ter beschikking gestelde arbeidskracht werkt en voor het verrichten van de werkzaamheden door de arbeidskracht dusdanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht bij het verrichten van de werkzaamheden voor/bij klant schade lijdt. Klant zal zich voorts afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit lid en op verzoek van leverancier een bewijs van verzekering verstrekken.

Hoofdstuk 12. Opleiding en trainingen

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, webinars, e-learning, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 67 Aanmelding en annulering

- 67.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
- 67.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

- 67.3 Als het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 67.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 68 Uitvoering opleiding

- 68.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 68.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 68.3 Als leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of software, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Als leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorgen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en software. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.
- 68.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet standaard deel uit van de overeenkomst.
- 68.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 68.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van hoofdstuk 6 zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 69 Prijs en betaling

- 69.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, onverlet alle overige rechten van leverancier.
- 69.2 Als leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.
- 69.3 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor opleidingen.



Hoofdstuk 13. Hosting, waaronder onlineplatforms

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting', waaronder IaaS, PaaS of onlineplatforms en aanverwante diensten.

Artikel 70 Hostingdiensten

- 70.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 70.2 Als de overeenkomst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte tot onderwerp heeft, zal klant de overeengekomen infrastructuur of opslagruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte op uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde apparatuur alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van infrastructuur of schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. De infrastructuur, opslagruimte en/of het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig zijn gebruikelijk tarieven.
- 70.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 70.4 Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging, redundantie- en recoveryvoorzieningen maken slechts onderdeel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Leverancier is gerechtigd de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk zal dit buiten kantooruren plaatsvinden en met redelijke aankondiging aan klant.
- 70.6 Als leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, is artikel 49.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 71 Procedure kennisgeving mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud bij hosting

- 71.1 In aanvulling op artikel 21, is dit artikel van toepassing op het doen van kennisgevingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud aan leverancier indien hij hostingdiensten levert.
- 71.2 Eenieder die van mening is dat via de hostingdienst van leverancier illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dit elektronisch melden via de standaardkanalen van leverancier. Een melding dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

- een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de betrokken informatie illegaal of onrechtmatig is;
- een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals een exacte URL, en, waar nodig, bijkomende informatie waarmee de illegale of onrechtmatige inhoud kan worden vastgesteld;
- de naam en een e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;
- een verklaring van de melder dat de melding en de daarin vervatte informatie en beweringen nauwkeurig, waar en volledig zijn.

71.3 Als een melding voldoet aan bovenstaande vereisten kan leverancier de melding in behandeling nemen.

71.4 Leverancier kan – ook als de melding niet voldoet aan bovenstaande vereisten – besluiten passende maatregelen te treffen, waaronder het verwijderen of blokkeren van de betreffende informatie, beperking van toegang of zichtbaarheid, opschorting of beëindiging van zijn dienstverlening. Leverancier is gerechtigd om rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst te informeren over eventueel opgelegde maatregelen.

71.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de in dit hoofdstuk bedoelde maatregelen of verplichtingen.

Artikel 72 Klachtenprocedure voor onlineplatforms

- 72.1 In aanvulling op artikel 21, en op bovenstaand artikel 71, is dit artikel van toepassing indien leverancier een onlineplatform aanbiedt en hij geen micro- of kleine onderneming is zoals bedoeld in de DSA.
- 72.2 Klant of iemand die een klacht heeft ingediend bij een onlineplatform kan binnen zes maanden na kennisname van een besluit van leverancier, al dan niet als gevolg van een in het vorige artikel bedoelde kennisgeving of een maatregel als bedoeld in artikel 21, een klacht indienen via het klachtafhandelingssysteem van leverancier. Leverancier behandelt de klacht zorgvuldig en binnen een redelijke termijn.
- 72.3 Leverancier is gerechtigd om, na een voorafgaande waarschuwing, de behandeling van meldingen of klachten van klagers die regelmatig kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen voor een redelijke periode te schorsen.
- 72.4 Klager kan na het doorlopen van de klachtenprocedure een beroep doen op een gecertificeerd buitengerechtelijk geschillenbeslechtsorgaan indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan.

Hoofdstuk 14. Koop van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 73 Koop en verkoop

- 73.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 73.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de



gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

- 73.3 In de koopverplichting van leverancier zijn niet standaard begrepen montage- en installatiematerialen, software, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 73.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 74 Aflevering

- 74.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 74.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. kunnen in voorkomend geval aan klant in rekening worden gebracht en zijn alleen inbegrepen in de koopprijs als dit expliciet is overeengekomen.
- 74.3 Wanneer klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of data op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor zover wettelijk toegestaan.
- 74.4 Als partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet standaard inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 74.5 Leverancier mag de overeenkomst in deelleveringen uitvoeren.

Artikel 75 Proefopstelling

- 75.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, voordat klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 76 Omgevingseisen

- 76.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 76.2 Klant zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot de omgevingseisen, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 77 Garantie

- 77.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen als deze fouten – bij gebrek aan een overeengekomen periode – binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Als 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 en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt wanneer fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of wanneer klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 77.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 77.1 is uitgesloten.
- 77.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie kunnen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 77.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 77.1 bedoelde periode zijn gemeld.

Hoofdstuk 15. Huur van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 78 Huur en verhuur

- 78.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 78.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van separate software en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 78.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 79 Voorinspectie

- 79.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport



vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

- 79.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 79.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 79.3 Als geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 80 Gebruik van de apparatuur

- 80.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met het beoogde doel en op de afgesproken locaties gebruiken ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.
- 80.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.
- 80.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.
- 80.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.
- 80.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Als in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 80.6 Tussen partijen geldt dat gebreken in de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 80.7 Klant heeft geen aanspraak op vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 80.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 81 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 81.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 81.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur onverwijld schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening

komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier mag ook preventief onderhoud uitvoeren aan de apparatuur, maar is daartoe niet verplicht. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen bespreken vooraf in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

- 81.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel zijn gebreken:
- die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
 - die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met het doel;
 - die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 81.4 Als leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, mag leverancier de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 81.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 81.6 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 82 Eindinspectie en teruggave

- 82.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele data van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave kunnen bij klant in rekening worden gebracht.
- 82.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd de inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 82.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 82.4 Als klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.



Hoofdstuk 16. Onderhoud van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 83 Onderhoudsdiensten

- 83.1 Leverancier voert het onderhoud uit voor de apparatuur die in de overeenkomst is genoemd, mits die apparatuur in Nederland staat. Tijdens het onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 83.2 De afspraken over het onderhoud en de bijbehorende serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd. Als een schriftelijke overeenkomst ontbreekt, dan spant leverancier zich in om storingen die klant schriftelijk en op de juiste manier meldt, binnen een redelijke termijn op te lossen. Leverancier mag daarnaast preventief onderhoud uitvoeren, maar is daartoe niet verplicht.
- 83.3 Een storing betekent in dit hoofdstuk dat de apparatuur niet of niet zonder onderbreking werkt volgens de specificaties die leverancier uitdrukkelijk schriftelijk heeft doorgegeven. Klant moet de storing kunnen aantonen en aan leverancier kunnen laten zien (reproducen).
- 83.4 Zodra er een storing is, laat klant dit meteen aan leverancier weten met een duidelijke beschrijving van de storing. Klant geeft de gevraagde medewerking voor het onderhoud, bijvoorbeeld door de apparatuur tijdelijk niet te gebruiken. Klant zorgt ervoor dat het personeel van leverancier, of mensen die door leverancier zijn ingeschakeld, toegang krijgen tot de locatie van de apparatuur, stelt de apparatuur beschikbaar voor het onderhoud en biedt verder alle hulp die nodig is.
- 83.5 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt, zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde software en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
- 83.6 Op verzoek van leverancier is er tijdens het onderhoud een deskundige medewerker van klant aanwezig om mee te denken of vragen te beantwoorden.
- 83.7 Klant mag apparatuur en systemen die niet door leverancier zijn geleverd, aansluiten op de geleverde apparatuur en daar software op installeren.
- 83.8 Als leverancier het nodig vindt om voor het onderhoud de verbindingen van de apparatuur met andere apparaten of software te testen, dan stelt klant deze andere apparatuur, software, testprocedures en gegevensdragers beschikbaar aan leverancier.
- 83.9 Testmateriaal dat nodig is voor het onderhoud en niet tot de standaarduitrusting van leverancier behoort, moet door klant worden aangeleverd.
- 83.10 Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal of schade aan de apparatuur tijdens de periode dat leverancier deze in bezit heeft

voor onderhoud. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.

Artikel 84 Onderhoudsvergoeding

- 84.1 In de onderhoudsprijs zijn de volgende kosten slechts inbegrepen als dit expliciet is overeengekomen:
 - a. kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
 - b. kosten van (het vervangen van) onderdelen en onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die (gedeeltelijk) zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - c. werkzaamheden voor revisie van de apparatuur;
 - d. aanpassingen aan de apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 84.2 Leverancier kan aan klant een onderhoudsvergoeding in rekening brengen, ook als de apparatuur (nog) niet in gebruik is genomen of als er geen gebruik wordt gemaakt van het onderhoud.

Artikel 85 Uitsluitingen

- 85.1 Werkzaamheden om storingen te onderzoeken of te verhelpen die zijn ontstaan door bedieningsfouten, onjuist gebruik van de apparatuur of externe oorzaken – zoals problemen met internet, netwerken, stroomvoorziening of koppelingen met apparatuur, software of materialen die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen – behoren niet tot de verplichtingen van leverancier volgens de onderhoudsovereenkomst.
- 85.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren – tenzij anders overeengekomen – niet het onderzoek of herstel van storingen die te maken hebben met:
 - a. wijzigingen van de apparatuur die niet door of namens leverancier zijn doorgevoerd;
 - b. het gebruik van de apparatuur in strijd met de afspraken en het niet tijdig laten uitvoeren van onderhoud;
 - c. op de apparatuur geïnstalleerde software.
- 85.3 Leverancier mag de kosten in verband met onderhoud en/of onderzoek zoals bedoeld in artikel(en) 85.1 en/of 85.2 in rekening brengen volgens zijn gebruikelijke tarieven.
- 85.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor dataseparatie is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.