

**ALGEMENE VOORWAARDEN**  
**WiFi Wise International BV**

*ONDERDEEL 1: ALGEMEEN*

**Artikel 1. Definities**

Gebruiker: **WiFi Wise International BV** gevestigd te (5815 CW) Merselo aan de Veldstraat 29, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 75171201.

1. Bijzondere voorwaarden: de specifieke voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn en waarvan sprake is, zoals benoemd onder de volgende onderdelen:
  - onderdeel 2: levering dienst(en)
  - onderdeel 3: koop / huur goeder(en)
  - onderdeel 4: onderhoud / service
  - onderdeel 5: training en cursussen
2. Contractduur: de duur van de overeenkomst, gerekend vanaf de ingangsdatum van het leveren van de dienst.
3. De dienst: de dienst of opdracht die gebruiker ten behoeve van de klant verricht.
4. Ingangsdatum van het leveren van de dienst: dag van de maand waarop volgens opgave van gebruiker de dienst voor het eerst aan de klant wordt geleverd.
5. De klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met gebruiker de overeenkomst heeft gesloten, dan wel de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die van de dienst gebruik maakt, het goed koopt/huurt of de training/cursus afneemt.
6. Minimumtermijn: de termijn waarvoor de overeenkomst minimaal wordt aangegaan, bestaande uit de periode 1) vanaf het sluiten van de overeenkomst of 2) de ingangsdatum van de dienst plus de contractduur. Voor alle diensten is deze één jaar, tenzij anders vermeld.
7. De overeenkomst: overeenkomst tussen gebruiker en de klant op grond waarvan gebruiker diensten aan de klant levert, goederen aan de klant verkoopt/verhuurt, onderhoud/service voor de klant uitvoert of trainingen/cursussen voor de klant verzorgt.

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en alle rechtsbetrekkingen tussen de klant en gebruiker.
2. Op de overeenkomst zijn ook de bijzondere voorwaarden (zoals hierboven genoemd) van toepassing. Daar waar de bijzondere voorwaarden niet overeenstemmen met de voorwaarden van dit onderdeel, prevaleren de bijzondere voorwaarden.
3. De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van de klant, hoe dan ook genaamd, wordt door gebruiker uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt door een bevoegde instantie, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht. Gebruiker en de klant zullen in overleg treden om de vernietigde bepaling te vervangen.

### **Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Alle offertes en aanbiedingen van gebruiker zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald.
2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aangeleverde informatie of gegevens.
3. De overeenkomst komt tot stand nadat gebruiker een van de klant schriftelijk dan wel mondeling uitgegane omschrijving van de uit te voeren diensten / levering van de goederen, schriftelijk heeft aanvaard of een begin is gemaakt met de uitvoering van de diensten / levering van de goederen.
4. Indien er sprake is van activering van een dienst waarvoor technisch handelen nodig is, vervalt de afgesloten overeenkomst indien het niet mogelijk is de gevraagde dienst binnen 12 maanden na het tot stand komen van de overeenkomst gebruiksklaar te maken.
5. Indien de overeenkomst wordt aangegaan door een klant die bestaat uit meerdere natuurlijke of rechtspersonen, dan is elk van deze (rechts)personen hoofdelijk aansprakelijk tot nakoming van de overeenkomst.
6. De overeenkomst zal steeds stilzwijgend verlengd worden voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij de klant de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de desbetreffende periode.

### **Artikel 4. Prijzen**

1. Tenzij anders vermeld, zijn de door gebruiker genoemde vergoedingen steeds in euro's en exclusief omzetbelasting en eventuele heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Indien de klant van mening is dat de verschuldigde vergoeding onjuist is, kan de klant zijn bezwaren binnen zeven (7) dagen schriftelijk kenbaar maken aan gebruiker. Gebruiker zal een onderzoek in stellen en de klant op de hoogte stellen van de resultaten.
3. Gebruiker behoudt zich het recht voor overeengekomen prijzen te verhogen op grond van een na de totstandkoming van de overeenkomst optredende verandering van omstandigheden, indien van gebruiker gebondenheid aan de overeengekomen prijzen naar alle redelijkheid niet kan worden verlangd.
4. Gebruiker brengt de klant, uiterlijk drie maanden voordat de wijziging in werking treedt, op de hoogte van de wijziging. Indien de klant het niet eens is met de gewijzigde vergoeding, heeft de klant het recht de overeenkomst binnen dertig dagen na deze kennisgeving uitsluitend voor de toekomst schriftelijk te ontbinden vanaf het moment dat de wijziging in werking zou treden.

### **Artikel 5. Betaling**

1. Tenzij anders bepaald in de overeenkomst zal de betaling van facturen binnen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden.
2. Indien de klant het verschuldigde bedrag niet binnen de betaaltermijn heeft voldaan, is de klant in verzuim. Gebruiker stuurt de klant dan een herinnering en brengt de administratiekosten, die hiermee gemoeid zijn, bij de klant in rekening. In dat geval kan gebruiker ook de wettelijke rente in rekening brengen en de vordering uit handen geven. De kosten, die daarmee zijn gemoeid, komen voor rekening van de klant. Tevens heeft gebruiker het recht, vanaf de dag van in verzuim zijn van de klant, de toegang van de klant tot de dienst te blokkeren tot het moment waarop volledige betaling is ontvangen, onverminderd de verplichting van de klant om over die periode de vergoeding te betalen zoals verschuldigd op basis van de gemaakte afspraken.

3. De klant kan worden onderworpen aan een standaard kredietwaardigheidscontrole. De klant geeft gebruiker toestemming de informatie die de klant verschaft te onthullen aan een geautoriseerd kredietinformatiebureau, dat een verslag van het onderzoek zal bewaren.
4. Indien de klant op enig moment voor of tijdens de looptijd van de overeenkomst niet voldoet aan de standaard kredietwaardigheid die gebruiker op een bepaald moment acceptabel acht, heeft gebruiker het recht: (a) van de klant te verlangen dat hij dusdanige vooruitbetalingen doet in verband met eventuele toekomstige kosten als gebruiker noodzakelijk acht, (b) de klant kredietbeperkingen op te leggen met betrekking tot kosten en de dienst te allen tijde op te schorten wanneer dergelijke limieten zijn bereikt tot de volledige betaling van dergelijke uitstaande kosten is gedaan, (c) om zulke andere maatregelen te nemen met betrekking tot het recht van de klant om van de dienst gebruik te maken als gebruiker redelijkerwijs noodzakelijk acht.
5. In het geval de klant niet handelt in overeenstemming met de instructies van gebruiker zoals hierboven bepaald, heeft gebruiker het recht de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. De contractduur en hieraan verbonden verplichtingen blijven bestaan.

#### **Artikel 6. Wijziging en meerwerk**

1. De klant aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden en/of te wijzigen.
2. Indien in overleg met de klant wordt afgeweken van de oorspronkelijke overeenkomst tussen gebruiker en de klant, zullen de daaruit voortvloeiende kosten voor meerwerk tegen de prijzen en/of tarieven die gelden op het moment van uitvoering aan de klant in rekening worden gebracht.
3. De levertijd wordt verlengd met de duur van de vertraging die aan de zijde van gebruiker ontstaat ten gevolge van het niet voldoen door de klant aan enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting of van hem te vergen medewerking met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.
4. Behoudens grove schuld aan de zijde van gebruiker geeft overschrijding van de levertijd de klant geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 7. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Gebruiker draagt geen intellectuele eigendomsrechten over aan de klant. Alle rechten van intellectueel eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij gebruiker.
2. De klant krijgt slechts een niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sublicentieerbaar gebruiksrecht.
3. Gebruiker kan specifieke licentievoorwaarden van toepassing verklaren.
4. De klant zal geen aanduiding(en) omtrent het vertrouwelijk karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectueel eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

#### **Artikel 8. Vertrouwelijkheid en overname personeel**

1. De klant zal vertrouwelijke gegevens die hij ontvangt, enkel gebruiken voor het doel waartoe het bestemd is. Gegevens worden in elk geval als vertrouwelijk beschouwd wanneer de gebruiker zulks kenbaar gemaakt heeft.
2. De klant draagt er zorg voor dat alle van de gebruiker ontvangen gegevens waarvan hij weet of redelijkerwijs dient te vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven.
3. Hiervan uitgezonderd zijn de verstrekking van informatie aan een derde waartoe de klant gehouden is op basis van een rechtelijke uitspraak of wettelijk voorschrift.
4. De klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar na het einde daarvan alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker medewerkers van gebruiker die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kan gebruiker voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een redelijke vergoeding door de klant aan gebruiker.

#### **Artikel 9. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan elke tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, veroorzaakt door een omstandigheid die niet van gebruiker afhankelijk is en waardoor gebruiker niet, niet tijdig of niet zonder onevenredig bezwarende extra inspanning en of kosten kan nakomen, alsmede voorzover daaronder niet reeds begrepen beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, staking, bedrijfsbezetting, ziekte van personeel, brand, defecten aan machinerie, dan wel het niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoen aan hun verplichtingen jegens gebruiker door derden, die door gebruiker zijn ingeschakeld voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.
2. Gebruiker is niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt. De verplichtingen die gebruiker door overmacht niet kan nakomen worden opgeschort voor de duur van de overmacht toestand.
3. Indien de overmacht toestand 60 dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst uitsluitend voor de toekomst te ontbinden. In geval van overmacht heeft de klant geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als gebruiker als gevolg van de overmacht enig voordeel zou hebben.
4. Tot overmacht van gebruiker wordt in ieder geval gerekend: oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, storing in de communicatieverbindingen van derden.
5. De overmacht toestand heeft alleen betrekking op diensten in de overeenkomst die reeds in werking zijn (geweest). Indien diensten nog technisch gerealiseerd moeten worden is er geen sprake van overmacht.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik en het laten gebruiken alsmede de toepassing in zijn organisatie van de geleverde goederen en voor door de klant zelf te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Gebruiker is nimmer aansprakelijk en de klant vrijwaart gebruiker voor eventuele ongevallen en/of schade die voortvloeien uit het onjuist en/of onzorgvuldig gebruik van de geleverde producten.
2. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van de klant of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade (zoals schade wegens gederfde winst en/of verlies of het niet kunnen gebruiken van gegevens, extra inzet personeel, vertragingsschade), immateriële schade en/of bedrijfsschade.
3. De aansprakelijkheid van gebruiker jegens de klant is uit welke hoofde dan ook beperkt tot de contractsom exclusief BTW die gebruiker in verband met goederen, software en/of hardware die de schade heeft toegebracht, of de verrichte diensten waardoor de schade is toegebracht, van de klant heeft ontvangen. In elk geval is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van gebruiker in voorkomend geval uitkeert, vermeerderd met het ter zake geldende eigen risico.
4. Indien gebruiker bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van derden, is de aansprakelijkheid van gebruiker, naast het overige wat hierover in deze algemene voorwaarden wordt bepaald, beperkt tot de aansprakelijkheid voor het eigen handelen en/of nalaten door gebruiker en haar ondergeschikten. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen en/of nalaten van haar ondergeschikten, welk handelen en/of nalaten heeft te gelden als opzet of bewuste roekeloosheid.
5. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de installatie of montage van de door haar geleverde goederen indien die installatie of montage geen onderdeel uitmaakt van de tussen gebruiker en de klant gesloten overeenkomst. Ook is gebruiker niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de werking van de geleverde goederen ten opzichte van reeds aanwezige c.q. door derden geleverde goederen en/of diensten.
6. Behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker, zal de klant gebruiker vrijwaren voor alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met het gebruik van de geleverde goederen en/of diensten.
7. Indien gebruiker, zonder de installatie c.q. montage in opdracht te hebben, wel bij de installatie c.q. montage hulp en bijstand –van welke aard ook- verleent, geschiedt dit geheel onverplicht en voor rekening en risico van de klant.
8. De klant is gehouden gebruiker te vrijwaren respectievelijk schadeloos te stellen ter zake alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade waarvoor de aansprakelijkheid van gebruiker in deze voorwaarden in de verhouding met de klant is uitgesloten.

#### **Artikel 11. Persoonsgegevens en privacy**

1. De gegevens van de klant worden opgenomen in een persoonsregistratie van gebruiker, welke voldoet aan de daaraan door het Autoriteit Persoonsgegevens - of diens rechtsopvolger - gestelde eisen.
2. De gegevens worden niet aan derden doorgegeven en alleen gebruikt voor de eigen administratie van gebruiker, tenzij enig wettelijk voorschrift hiertoe verplicht.
3. De klant zal gebruiker, indien dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, schriftelijk informeren over de wijze waarop de klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens.
4. De klant vrijwaart gebruiker voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de klant wordt bijgehouden of waarvoor de klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is.
5. De verantwoordelijkheid ten aanzien van de gegevens die de klant met gebruikmaking van de dienst of de goederen van gebruiker verwerkt, liggen bij de klant. De klant staat er tegenover gebruiker voor in dat het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

#### **Artikel 12. Informatiebeveiliging**

1. Indien gebruiker op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal deze tegemoet komen aan de eisen die partijen daarvoor in onderling overleg vastgelegd hebben.
2. Indien een specifieke beschrijving hiervan ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten niet onredelijk is.
3. De klant dient zijn eigen systemen adequaat te beveiligen en zorg te dragen voor actuele en werkende antivirus programmatuur.

#### **Artikel 13. Opschorting en beëindiging**

1. Voor zover de tussen gebruiker en de klant gesloten overeenkomst een duurovereenkomst betreft (waaronder bijvoorbeeld onderhouds-/serviceovereenkomsten kunnen worden begrepen), is gebruiker gerechtigd de tussen gebruiker en de klant gesloten overeenkomst(en) tussentijds op te zeggen. Dit dient schriftelijk te geschieden. De opzegging dient te geschieden met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste drie maanden.
2. Gebruiker is gerechtigd om de overeenkomst(en) buitengerechtelijk te ontbinden indien de klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst(en) en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.
3. Tussentijdse beëindiging volgens lid 1 van dit artikel alsmede ontbinding volgens lid 2 van dit artikel ontslaat de klant niet van enige betalingsverplichting ter zake van reeds door gebruiker geleverde goederen en/of diensten, tenzij gebruiker ter zake van dat bepaalde goed en/of die bepaalde dienst in verzuim is. Indien sprake is van de uitvoering van verschillende, van elkaar te onderscheiden leveringen van goederen en/of diensten als onderdeel van een meeromvattende overeenkomst, geldt een deeltuitvoering als afzonderlijke overeenkomst, welke deeltuitvoering niet wordt getroffen door een tussentijdse beëindiging, dan wel ontbinding van de overeenkomst. De klant is verplicht terstond aan zijn betalingsverplichting te voldoen met vergoeding van zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten, schade en interesten.

4. Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de met gebruiker gesloten overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, dan wel indien goede grond bestaat voor de vrees dat de klant niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens gebruiker te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gedeeltelijke overdracht – al dan niet tot zekerheid – van het bedrijf van de klant waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn onderneming, is gebruiker gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst hetzij de uitvoering van elk van deze overeenkomst(en) voor ten hoogste 6 maanden op te schorten, hetzij deze geheel of ten dele te ontbinden, zulks zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden zal zijn en onverminderd de haar verder toekomende rechten. Gedurende de opschorting is gebruiker bevoegd en aan het einde daarvan is zij verplicht te kiezen voor uitvoering dan wel voor een gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opgeschorte overeenkomst(en).
5. In geval van opschorting krachtens dit artikel wordt de overeengekomen prijs onmiddellijk opeisbaar, onder aftrek van de reeds voldane termijnen en van de ten gevolge van de opschorting door gebruiker bespaarde kosten, en is gebruiker bevoegd om de ter uitvoering van de overeenkomst door haar gereserveerde in bewerking genomen en gefabriceerde grondstoffen, materialen, onderdelen en andere zaken voor rekening en risico van de klant te doen opslaan. In geval van ontbinding krachtens dit artikel wordt de overeengekomen prijs – zo geen voorafgaande opschorting heeft plaatsgevonden – onmiddellijk opeisbaar, onder aftrek van de reeds voldane termijnen en van de ten gevolge van de ontbinding door gebruiker bespaarde kosten, en is de klant gehouden om het voren omschreven bedrag te betalen en de daarin begrepen goederen tot zich te nemen, bij gebreke waarvan gebruiker bevoegd is deze goederen voor rekening en risico van de klant te doen opslaan dan wel voor diens rekening te verkopen.
6. De klant is niet gemachtigd/ gerechtigd om met terugwerkende kracht ontbinding van de (deel)overeenkomst(en) te vorderen.

#### **Artikel 14. Slotbepalingen**

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen partijen die uit deze Overeenkomst voortvloeien en zien op inhoudelijke punten (waarbij specialistische kennis van zaken een toegevoegde rol heeft) worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te 's-Gravenhage, één en ander verminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
3. Alle overige geschillen – bijvoorbeeld doch niet uitsluitend van financiële aard – worden voorgelegd aan de terzake bevoegde rechter in het arrondissement Roermond.
4. Indien partijen het onderling oneens zijn over of het een kwestie betreft waar als geschilbeslechting arbitrage op grond van lid 2 aangewezen is of een civiele rechtbankprocedure als in lid 3, dan dienen partijen zich tot arbitrage te wenden.
5. Het bij gerechtelijke uitspraak ongeldig verklaren van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden laat alle overige bepalingen onverlet.
6. Gebruiker kan de in de overeenkomst omschreven rechten en verplichtingen aan een derde overdragen. Indien een dergelijke overdracht geschiedt anders dan in het kader van een overdracht van de onderneming, heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij het een overdracht van een geldvordering op de klant betreft. De klant heeft niet het recht rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan enige derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker.
7. Gebruiker heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal ook gelden ten aanzien van vóór het tijdstip van wijziging tot stand gekomen overeenkomsten. Een wijziging zal niet eerder in werking treden dan na veertien dagen na kennisgeving aan de klant. Indien de klant niet instemt met de wijziging, heeft de klant het recht de overeenkomst op te zeggen vóór en tegen de datum waarop de wijziging van kracht wordt.



## ONDERDEEL 2: LEVERING DIENST(EN)

### **Artikel 15. Verplichtingen gebruiker**

1. Gebruiker heeft een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om de dienst beschikbaar te houden. Het kan voorkomen dat de dienst als gevolg van gepland technisch onderhoud niet bereikbaar is. Gebruiker zal dit onderhoud indien mogelijk van tevoren aankondigen.
2. Gebruiker kan op de systemen van de klant geen invloed uitoefenen.
3. Gebruiker heeft het recht wijzigingen aan te brengen in (de toegang tot) de dienst, als dit wenselijk is voor het correct functioneren van de dienst. Gebruiker zal de klant over dergelijke wijzigingen tijdig informeren.

### **Artikel 16. Verplichtingen van de klant en gebruik van de dienst**

1. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst. De klant dient de gegevens die nodig zijn om van de dienst gebruik te maken, zoals bijvoorbeeld wachtwoorden, zorgvuldig bewaren en geheimhouden. De klant is ook verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst door derden, als die derden toegang hebben verkregen tot de dienst met gebruikmaking van gegevens van de klant. Indien de klant reden heeft om aan te nemen dat derden, zonder zijn toestemming, de dienst gebruiken, dient de klant dit meteen telefonisch aan gebruiker melden en deze melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail bevestigen. De klant mag geen overeenkomsten sluiten met derden waarbij hij die derden om niet, tegen betaling of een andere weder prestatie het gebruik van de dienst geeft, tenzij dit is toegestaan in de bijzondere voorwaarden voor de desbetreffende dienst.
2. De klant mag door het gebruik van de dienst geen rechten van derden schenden, zich niet onfatsoenlijk of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal de klant de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen.
3. Indien de klant handelt in strijd met het in het vorige lid bepaalde of wanneer gebruiker ervan in kennis wordt gesteld dat de klant anderszins onrechtmatig handelt door middel van de dienst, heeft gebruiker, naast zijn overige rechten, het recht zijn verplichtingen op te schorten, onder meer door met onmiddellijke ingang de dienst, of een onderdeel daarvan, te blokkeren. Gebruiker is de klant wegens een dergelijke opschorting of blokkering geen enkele schadevergoeding verschuldigd. Indien gebruiker ervan in kennis wordt gesteld dat de klant onrechtmatig handelt door middel van publicaties via de dienst en gebruiker aan de juistheid van die kennisgeving in redelijkheid niet hoeft te twijfelen, heeft zij het recht de onrechtmatige publicatie te verwijderen of toegang tot deze publicatie te blokkeren. Gebruiker is wegens zodanige verwijdering of blokkering niet tot enige schadevergoeding gehouden. Het voorgaande geldt ook indien gebruiker op andere juridische gronden een door middel van de dienst door de klant openbaar gemaakte publicatie moet verwijderen of de toegang tot de dienst moet blokkeren. Gebruiker zal de klant van genoemde maatregelen zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
4. Indien gebruiker de dienst blokkeert op grond van het in voorgaand lid bepaalde, blijft de verplichting tot betaling tijdens de buitengebruikstelling onverminderd bestaan.

### **Artikel 17. Ondersteuning**

1. Gebruiker zal de klant ondersteunen bij gebruik van de dienst. Tenzij anders bepaald in de bijzondere voorwaarden, kan de klant daartoe schriftelijk, telefonisch of per e-mail contact opnemen met gebruiker.
2. Gebruiker heeft een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om in het kader van de ondersteuning problemen op te lossen die de klant heeft bij het gebruik van de dienst. Gebruiker garandeert echter niet dat ieder probleem wordt opgelost. Onder ondersteuning in de zin van dit artikel wordt in geen geval verstaan: ondersteuning op het vestigingsadres van de klant of enige andere door de klant aangewezen locatie.
3. Indien de klant aantoonbaar herhaald kennelijk ongerechtvaardigd gebruik maakt van de geboden ondersteuning heeft gebruiker het recht de ondersteuning stop te zetten.

### **Artikel 18. Back-up**

Het maken en bewaren van back-ups is de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Enkel in noodsituaties kan de klant bij gebruiker informeren of deze nog een back-up heeft; dat zal in ieder geval niet meer zo zijn na verloop van zes maanden na uitvoering van de werkzaamheden bij de klant.

### **Artikel 19. Diensten van derden**

Voor veel diensten is gebruiker afhankelijk van diensten van derde partijen. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.

### ONDERDEEL 3: KOOP / HUUR GOEDER(EN)

#### **Artikel 20. Koop en (af)levering apparatuur**

1. De klant kan in bepaalde gevallen apparatuur van gebruiker afnemen. De apparatuur zal aan de klant af-magazijn worden geleverd, tenzij andersluidende afspraken gemaakt zijn zoals bijvoorbeeld aflevering op een door de klant aan te wijzen plaats. De klant zal dan vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten ter beschikking stellen.
2. In de koopprijs van de goederen zijn niet inbegrepen de kosten van vervoer, verzekering, inhuur van tijdelijke voorzieningen, etc. Deze kosten worden afzonderlijk aan de klant in rekening gebracht.
3. Indien overeengekomen, zal gebruiker de apparatuur installeren of laten installeren.
4. Indien de klant gebruiker verzoekt tot het verwijderen van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien gebruiker daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar geldende tarieven.
5. Leverancier staat er niet voor in dat de goederen bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door de klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

#### **Artikel 21. Proefopstelling**

Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal gebruiker gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de goederen waarvoor de klant een opdracht geplaatst heeft. Gebruiker kan aan een dergelijke proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. De klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

#### **Artikel 22. Omgevingseisen**

De klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door de gebruiker gespecificeerde vereisten voor de te leveren goederen, onder meer ten aanzien van temperatuur, luchtvochtigheid en technische eisen.

#### **Artikel 23. Garantie**

1. Onverminderd de hierna gestelde beperkingen staat gebruiker in voor zowel de deugdelijkheid van de door haar geleverde goederen als voor de kwaliteit van het daarvoor gebruikte en/of geleverde materiaal, voorzover het betreft bij inspectie niet-waarneembare gebreken aan het geleverde goed, waarvan de klant bewijst dat zij binnen 3 maanden na de levering zijn opgetreden, uitsluitend of overwegend als direct gevolg van een onjuistheid in de door gebruiker toegepaste constructie dan wel ten gevolge van gebrekkige afwerking en/of gebruik van slecht materiaal. Voor zover gebruiker het goed heeft betrokken van een leverancier, geldt deze garantie van gebruiker slechts voor zover gebruiker zelf jegens haar leverancier aanspraak kan maken op garantie.
2. Onder de in het voorgaande lid bedoelde garantie vallende gebreken zullen door gebruiker worden weggenomen door reparatie of vervanging van het gebrekkige onderdeel al dan niet in het bedrijf van gebruiker of door toezending van een onderdeel ter vervanging, één en ander steeds ter keuze van gebruiker. Alle kosten die uitgaan boven de enkele verplichting als in de vorige zin omschreven, zoals, maar niet beperkt tot transportkosten, reis- en verblijfskosten alsmede kosten van demontage en montage, zijn voor rekening van de klant.

3. Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken, die optreden in dan wel geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:
  - a. de niet-inachtneming van bedienings- en onderhoudsvoorschriften dan wel ander dan het voorziene normale gebruik;
  - b. normale slijtage;
  - c. montage/installatie en/of reparatie door derden, waaronder begrepen de klant;
  - d. de toepassing van enige overheidsvoorschrift inzake de aard of kwaliteit van de toegepaste materialen;
  - e. in overleg met de klant aangewende gebruikte materialen respectievelijk zaken;
  - f. materialen of zaken, die door de klant aan gebruiker ter bewerking zijn verstrekt;
  - g. materialen, zaken, werkwijzen en constructies, voor zover op uitdrukkelijke instructie van de klant toegepast alsmede van door of namens de klant aangeleverde materialen en zaken;
  - h. door gebruiker van derden betrokken onderdelen, voor zover de derde geen garantie aan gebruiker heeft verstrekt.
4. Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de met gebruiker gesloten overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, is gebruiker met betrekking tot geen van deze overeenkomsten tot enige garantie –hoe ook genaamd- gehouden. Indien de klant zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van gebruiker tot demontage, reparatie of andere werkzaamheden terzake van het product overgaat of doet overgaan, vervalt elke aanspraak uit hoofde van garantie.
5. Reclamering ter zake van gebreken - welke naar de mening van de klant aanspraak geven op garantie - dient zo spoedig mogelijk na ontdekking van het gebrek, doch uiterlijk binnen 8 dagen na het verstrijken van de garantietermijn, in schriftelijke vorm te geschieden. Bij overschrijding van deze termijn voor reclamering vervalt elke aanspraak tegen gebruiker terzake van die gebreken.
6. Indien gebruiker ter voldoening aan haar garantieverplichtingen onderdelen/producten vervangt, worden de vervangen onderdelen/ producten eigendom van gebruiker.
7. Indien herstel naar het redelijk oordeel van gebruiker niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of aan herstel onevenredig hoge kosten verbonden zijn, is gebruiker gerechtigd het goed kosteloos te vervangen door een ander, soortgelijk maar niet noodzakelijkerwijs identiek goed.
8. Ter zake van de door gebruiker uitgevoerde reparatie-of revisiewerkzaamheden of andere diensten wordt, tenzij anders is overeengekomen, alleen garantie gegeven op de deugdelijkheid van de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden, zulks voor een periode van 3 maanden. Deze garantie behelst de enkele verplichting van gebruiker om in geval van ondeugdelijkheid de betreffende werkzaamheden, voor zover ondeugdelijk, opnieuw te verrichten.
9. Ter zake van door gebruiker uitgevoerde inspectie, advisering en soortgelijke verplichtingen wordt geen garantie gegeven.
10. Het beweerdelijk niet-nakomen door gebruiker van haar garantieverplichtingen ontslaat de klant niet van de verplichtingen, die voor hem voortvloeien uit enige met gebruiker gesloten overeenkomst.

#### **Artikel 24. Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door gebruiker aan de klant geleverde zaken blijven haar eigendom totdat de klant alle vorderingen van gebruiker uit welken hoofde dan ook, vermeerderd met rente en kosten en alle overige vorderingen, heeft voldaan.
2. Wanneer de klant uit de door gebruiker geleverde zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, een nieuwe zaak vormt of doet vormen, handelt de klant bij die vorming in opdracht van gebruiker en gaat de klant de zaak voor gebruiker houden. De klant wordt pas eigenaar op het moment dat het eigendomsvoorbehoud komt te vervallen doordat alle vorderingen zijn voldaan. De klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
3. Voor zover gebruiker nog andere vorderingen op de klant heeft en gebruiker aan de klant goederen en/of diensten heeft geleverd waarop geen eigendomsvoorbehoud rust, vestigt de klant tot zekerheid voor de nakoming van zijn verplichtingen ten gunste van gebruiker een bezitloos pandrecht op deze goederen gelijk gebruiker dit bezitloos pandrecht aanvaardt. De klant zal op eerste verzoek van gebruiker een akte tot vestiging van het pandrecht tekenen.
4. De klant zal er voor instaan dat hij tot verpanding van de goederen bevoegd is en dat op de goederen, afgezien van de rechten van gebruiker, geen pand en/of beperkte rechten rusten.
5. Indien de klant van gebruiker betrokken goederen doorverkoopt, kan gebruiker de klant verplichten ten gunste van gebruiker een pandrecht te vestigen op zijn uit die verkoop voortvloeiende vordering op de koper.
6. De klant mag de van gebruiker betrokken goederen niet aan derden verpanden of aan hen op enigerlei wijze de juridische en/of feitelijke beschikkingsmacht afstaan, overdragen of ten nadele van gebruiker beperken.
7. Alle eventuele verbonden kosten aan het vestigen en uitoefenen van alle benodigde handelingen in verband met het eigendomsvoorbehoud, alsmede eventuele andere zekerheidstellingen zijn voor rekening van de klant.

### **Artikel 25. Risico overgang**

Het risico op verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van goederen, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die ik het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op de klant op het moment waarop deze in de beschikkingsmacht van de klant of diens hulppersoon zijn gebracht.

### **Artikel 26. Huur apparatuur**

1. Gebruiker verhuurt aan de klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
2. In de verhuur is niet inbegrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensverstrekkers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor gebruik de apparatuur.
3. Indien geen voorinspectie plaatsvindt, wordt de klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat ontvangen te hebben.
4. De klant zal de apparatuur enkel in overeenstemming met het overeengekomen – of redelijkerwijs aan te nemen – doel gebruiken en daaraan niets wijzigen of toevoegen. De klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader gebruiken, niet aan derde verstrekken of onder te verhuren, te (laten) onderhouden, te verpanden of als zekerheid te stellen.
5. Bij schade zal de klant de gebruiker daarvan direct op de hoogte stellen. De klant is aansprakelijk voor de opgetreden schade, door welke oorzaak dan ook of van welke aard dan ook waaronder begrepen doch niet uitsluitend diefstal, verlies en verduistering.
6. Het is de verplichting van de klant om de apparatuur adequaat te verzekeren.

#### *ONDERDEEL 4: ONDERHOUD/ SERVICE*

##### **Artikel 27. Onderhoud/ service**

1. Indien overeengekomen, verstrekt gebruiker onderhoud. Afspraken daarover zullen worden vastgelegd in een separatie onderhouds-/serviceovereenkomst.
2. De klant zal alle door gebruiker verlangde medewerking verlenen aan het onderhoud, daaronder begrepen het tijdelijk staken van de activiteiten van de onderneming van de klant en het maken van een back-up van alle data.
3. Gedurende de periode dat onderhoud uitgevoerd wordt, heeft de klant geen recht op vervangende apparatuur.

#### *ONDERDEEL 5: TRAININGEN EN CURSUSSEN*

##### **Artikel 28. Deelname**

1. Aanmelding voor een training of cursus dient schriftelijk te gebeuren en is pas definitief en bindende wanneer dit door gebruiker bevestigd is.
2. De klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemer(s).
3. Het is de klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker.

##### **Artikel 29. Annuleren**

1. Een training zal alleen doorgaan wanneer er, naar de mening van gebruiker of naar die van het uitvoerend bedrijf, voldoende aanmeldingen zijn.
2. Indien het aantal aanmeldingen of andere (organisatorische) redenen daartoe aanleiding geven, is gebruiker gerechtigd om de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een later tijdstip of latere datum te laten plaatsvinden.
3. Een registratie voor een training kan zonder kosten worden geannuleerd tot 10 werkdagen voor de aanvang van de training, tenzij er geen nieuwe (ingangs)datum wordt vastgelegd. In dat geval worden de volledige kosten in rekening gebracht.
4. Wanneer een training geannuleerd wordt tussen 10 en 5 werkdagen voor de aanvang van de training, maar er wel een nieuwe (ingangs)datum wordt vastgelegd, wordt 10% van de trainingskosten in rekening gebracht.
5. Indien annuleringen na 5 werkdagen voor het begin van de training worden gedaan, maar er wel een nieuwe (ingangs)datum wordt vastgelegd, wordt 50% van de training kosten in rekening gebracht.
6. Mocht om welke reden dan ook een cursist niet komt opdagen of annuleren zonder dat de cursus alsnog op een ander moment gevolgd zal worden, dan zal het totale cursusgeld in rekening worden gebracht.

### **Artikel 30. Wijzigingen**

Gebruiker behoudt zich het recht voor zonder opgaaf van reden wijzigingen aan te brengen in de cursussen, de cursuslocatie en de data. Gebruiker kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele kosten en schade die hierdoor ten laste van de klant komen. Indien tijdens de opleiding mocht blijken dat de deelnemer niet over voldoende voorkennis beschikt, dan zal gebruiker in overleg met de klant naar een passende oplossing zoeken.

### **Artikel 31. Facturering**

1. Facturering vindt plaats na de bevestiging van de inschrijving. De betaling dient voor de aanvang van de training in het bezit te zijn van gebruiker. Mocht dit niet het geval zijn dan zal de deelnemer niet worden toegelaten tot de trainingszaal. Indien gebruiker om welke reden dan ook, de factuur niet tijdig heeft toegezonden, dan dienen de cursuskosten binnen acht (8) dagen na de factuurdatum te zijn voldaan. Betaling dient te geschieden door overmaking op de bankrekening die op de factuur vermeld staat, onder vermelding van factuurnummer en factuurdatum.
2. De klant dient het op de factuur vermelde bedrag aan gebruiker te voldoen, zonder enige aftrek, korting of schuldverrekening.

### **Handtekening voor akkoord**

**Naam:** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_