

## Algemene voorwaarden Sharp Business Point Nijmegen

### **1. Begripsbepalingen**

In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd:

- 1.1 Opdrachtnemer: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Sharp Business Point Nijmegen (hierna te noemen: Opdrachtnemer).
- 1.2 Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat, dan wel met wie Opdrachtnemer onderhandelt over de totstandkoming van een Overeenkomst.
- 1.3 Aanbieding: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte en/of prijsopgave met betrekking tot de door Opdrachtnemer te leveren goederen en/of te verlenen diensten.
- 1.4 Opdracht: iedere door Opdrachtgever mondeling of schriftelijk aanvaarde Aanbieding, of schriftelijke door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer geplaatste orders.
- 1.5 Opdrachtbevestiging: door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toegezonden schriftelijke aanvaarding van een door Opdrachtgever verstrekte Opdracht.
- 1.6 Overeenkomst: iedere Overeenkomst die met betrekking tot de verkoop en levering van goederen en/of dienstverlening door Opdrachtnemer tot stand komt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst.
- 1.7 Service Level Agreement: de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken omtrent het serviceniveau van de dienstverlening. De beschikbaarheid van de dienstverlening wordt gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met buitenbeschouwinglating van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst.

### **2. Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanvragen van Opdrachtgever, door Opdrachtnemer uitgebrachte aanbiedingen, opdrachten van Opdrachtgever, opdrachtbevestigingen van Opdrachtnemer en alle door Opdrachtgever met Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomsten met betrekking tot het leveren van goederen en/of te verlenen diensten door Opdrachtnemer.
- 2.2 Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden stellen algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever terzijde, tenzij vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden, dan wel afwijkende bepalingen voorwaarden en/of afspraken zijn slechts geldig indien en voorzover deze schriftelijk en uitdrukkelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 2.4 Een Opdrachtgever ten aanzien van wie deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van toepassing zijn geweest, wordt ook geacht akkoord te zijn gegaan met het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden op latere door Opdrachtgever gedane aanvragen, door Opdrachtnemer uitgebrachte Aanbiedingen, door Opdrachtgever verstrekte Opdrachten, Opdrachtbevestigingen van Opdrachtnemer en alle door Opdrachtgever met Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomsten met betrekking tot het leveren van goederen en verlenen van diensten door Opdrachtnemer.
- 2.5 Mocht enige bepaling van deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing zijn of in strijd zijn met de openbare orde of wet, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen deze algemene voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. In plaats van een eventueel ongeldige bepaling heeft te gelden een bepaling die de bedoeling van partijen het meest benadert.

### **3. Aanbiedingen**

- 3.1 Alle Aanbiedingen en/of offertes door Opdrachtnemer gedaan, zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, steeds vrijblijvend en kunnen steeds door Opdrachtnemer worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Een Aanbieding bindt Opdrachtnemer niet en geldt slechts als een uitnodiging voor Opdrachtgever tot het plaatsen van een Opdracht.
- 3.2 Opdrachten met een duurkarakter binden Opdrachtnemer slechts voor het vooraf door Opdrachtnemer vastgelegde tijdsbestek.
- 3.3 Alle Aanbiedingen worden door Opdrachtnemer naar beste weten en met de grootste zorg samengesteld. Opdrachtnemer staat er evenwel niet voor in dat zich ter zake geen afwijkingen voordoen.
- 3.4 Alle door Opdrachtnemer verstrekte catalogi, brochures, algemene beschrijvingen, afbeeldingen, voorbeelden, gegevens in drukwerken als eigenschappen, maten, kleur, te verwachten prestaties, concepten, ontwerpen en dergelijke zijn slechts bedoeld om een algemene voorstelling te geven van de door Opdrachtnemer te leveren goederen en/of te verlenen diensten en zijn mogelijk aan wijzigingen onderhevig. Zij binden Opdrachtnemer niet.
- 3.5 Indien Opdrachtgever bij de aanvraag documenten, gegevens, tekeningen en dergelijke aan Opdrachtnemer verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal Opdrachtnemer haar Aanbieding hierop baseren.

### **4. Totstandkoming Overeenkomst en Annulering**

- 4.1 Een Overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de Opdracht daartoe schriftelijk heeft aanvaard, of indien door Opdrachtnemer uitvoering aan de Opdracht c.q. Overeenkomst wordt gegeven.
- 4.2 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen en licenties.
- 4.3 Alle (rechts)handelingen en gedragingen die in het kader van de totstandkoming, uitvoering en wijziging van een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever door een functionaris of werknemer van Opdrachtgever worden verricht, worden geacht bevoegdlijk namens Opdrachtgever te zijn verricht en binden Opdrachtgever. Opdrachtgever kan zich er jegens Opdrachtnemer niet op beroepen dat ter zake deze handelingen of gedragingen geen bevoegdheid aanwezig is om Opdrachtgever rechtsgeldig te vertegenwoordigen of te binden.
- 4.4 Opdrachtgever kan de Opdracht slechts annuleren indien Opdrachtnemer daar schriftelijk mee heeft ingestemd. Opdrachtgever is gehouden om binnen één week na deze annulering alle schade te vergoeden die Opdrachtnemer lijdt tengevolge van de annulering. Deze schade zal worden vastgesteld op 30% van het factuurbedrag, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van de daadwerkelijke door haar geleden schade dan wel misgelopen winst als gevolg van annulering van de Opdracht door Opdrachtgever. De bevoegdheid tot annulering vervalt indien Opdrachtnemer de Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel uitvoering aan de Opdracht c.q. Overeenkomst heeft gegeven.
- 4.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van welke aard dan ook die derden jegens haar geldend mochten maken ter zake van eventueel te lijden of geleden schade als gevolg van annulering van de Opdracht door Opdrachtgever.
- 4.6 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 4.7 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies volledig en juist zijn en dat alle informatiedragers voldoen aan de specificaties van Opdrachtnemer.
- 4.8 Opdrachtnemer verricht de dienstverlening uitsluitend op de gebruikelijk werkdagen en werktijden van Opdrachtnemer.

### **Artikel 5. Meerwerk**

- 5.1 Indien Opdrachtgever aanvullingen en/of wijzigingen wenst op de door Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst te verrichten werkzaamheden en/of te leveren goederen en Opdrachtnemer van oordeel is dat deze werkzaamheden hierdoor worden verzwaard of uitgebreid, is er sprake van meerwerk.

5.2 Indien Opdrachtnemer van oordeel is dat er sprake is van meerwerk, zal zij Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en zal zij Opdrachtgever informeren omtrent de gevolgen daarvan voor de prijs en de termijn waarbinnen Opdrachtnemer de werkzaamheden op grond van de Overeenkomst en het meerwerk zal kunnen verrichten.

5.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om meerwerk uit te voeren.

5.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om meerwerk afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening te brengen, ook indien meerwerk niet tussen partijen is overeengekomen en partijen eerder een vaste prijs zijn overeengekomen.

5.5 Het ontbreken van een schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever tot meerwerk laat het recht van Opdrachtnemer om dat meerwerk aan Opdrachtgever in rekening te brengen en de verplichting van Opdrachtgever om het ter zake verschuldigde aan Opdrachtnemer te voldoen, onverlet.

5.6 Meerwerk zal worden berekend op basis van de prijsbepalende factoren die voor Opdrachtnemer gelden op het moment dat het meerwerk wordt verricht. Opdrachtnemer zal het door haar verrichte meerwerk op een door haar te bepalen tijdstip in rekening brengen.

#### **Artikel 6. Prijzen**

6.1 Alle prijzen van de door Opdrachtnemer te leveren goederen en/of te verlenen diensten zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitgedrukt in Euro en zijn gebaseerd op levering af fabriek van Opdrachtnemer. Alle prijzen zijn steeds exclusief alle directe en indirecte belastingen, invoerrechten en accijnzen, alsmede exclusief transport- en verzendkosten en verzekeringspremies. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, komen bedoelde kosten en belastingen voor rekening van de Opdrachtgever.

6.2 De prijzen zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, exclusief kosten voor montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires. Indien sprake is van extra bewerkelijke delen en veranderingen, door Opdrachtgever aangegeven, is Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig te verhogen.

6.3 Prijslijsten en reclamemateriaal zijn voor Opdrachtnemer niet bindend en zijn aan wijzigingen onderhevig.

6.4 Alle Overeenkomsten worden gesloten op basis van de op het moment van totstandkoming geldende prijzen. Indien de kostprijs van de door Opdrachtnemer te leveren goederen en/of het verlenen van diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook stijgt, is Opdrachtnemer gerechtigd om de prijs zonder voorafgaande kennisgeving dienovereenkomstig te verhogen en door te berekenen aan Opdrachtgever. Bekende toekomstige prijsverhogingen moeten door Opdrachtnemer bij de Opdrachtbevestiging worden vermeld.

#### **Artikel 7. Betaling**

7.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dienen alle betalingen (zonder enige aftrek, verrekening of schuldvergelijking) te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan Opdrachtgever van rechtswege (dus zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist) in verzuim is. Opdrachtgever is in dat geval over het factuurbedrag of het niet betaalde gedeelte daarvan aan Opdrachtnemer een vertragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand, te rekenen vanaf de vervaldatum tot de datum van betaling. Onverminderd het recht van Opdrachtnemer om de daadwerkelijke schade te vorderen is Opdrachtgever in dat geval gehouden om de buitengerechtelijke incassokosten die verbonden zijn aan de invordering aan Opdrachtnemer te vergoeden. De buitengerechtelijke incassokosten worden gesteld op 15% van de verschuldigde bedragen in hoofdsom, met een minimum van € 75,=.

7.2 Indien Opdrachtnemer de vordering in een gerechtelijke procedure aanhangig heeft gemaakt, is Opdrachtgever gehouden de met de procedure gemoeide daadwerkelijk gemaakte kosten aan Opdrachtnemer te vergoeden. Hieronder zijn begrepen de kosten van advocaten, procesondersteuning en procesgemachtigden, eventuele kosten en/of honorarium van arbiters en bindend adviseurs, alsmede het vast recht. Het bepaalde in dit artikel blijft van toepassing, ook indien voormelde kosten een eventuele proceskostenveroordeling op grond van artikel 237 en verder van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering te boven gaan.

7.3 Bij gebreke van tijdige betaling op enige factuur worden alle nog openstaande facturen, ook die facturen waarvan de betalingstermijn nog niet is verstreken, direct opeisbaar. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om alle verdere niet of niet-volledig uitgevoerde overeenkomsten op te schorten of ontbonden te verklaren, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding dan wel gedeelde winst te vorderen.

7.4 Opdrachtnemer is, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, gerechtigd te allen tijde van Opdrachtgever (gedeeltelijke) vooruitbetaling te verlangen, of te verlangen dat Opdrachtgever, naar oordeel van Opdrachtnemer, een deugdelijke zekerheid stelt. Opdrachtnemer is gerechtigd levering van goederen en/of de dienstverlening op te schorten indien deze zekerheid niet kan worden verstrekt.

7.5 Bij Opdrachten die een lange bewerkingstijd dan wel doorlooptijd vereisen, of indien sprake is van een gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde order, is Opdrachtnemer altijd bevoegd om tussentijdse facturen aan Opdrachtgever te verzenden.

7.6 Reclames ter zake van verzonden facturen zoals omschreven in artikel 9 dienen uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Opdrachtnemer ter kennis zijn gebracht, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen.

7.7 Ten aanzien van betalingen en verrekeningen is de administratie van Opdrachtnemer te allen tijde bindend.

7.8 De door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van eerst de verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de opeisbare facturen die reeds het langst openstaan. Dit geldt tevens indien Opdrachtgever een latere factuur aanwijst als de factuur waarop de betaling betrekking zou hebben.

#### **Artikel 8. Levering**

8.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geschiedt de levering van de goederen door Opdrachtnemer af fabriek, zijnde het moment waarop de zaken het bedrijf van Opdrachtnemer hebben verlaten. Het risico van de goederen gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering, ook indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer zal zorg dragen voor het transport dan wel verzending van de goederen naar een door Opdrachtgever opgegeven adres.

8.2 Partijen kunnen, ongeacht het bepaalde in lid 1 van dit artikel, overeenkomen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor het transport dan wel de verzending van de goederen, in welk geval Opdrachtgever evenwel aansprakelijk is voor het risico van opslag, laden, transport en lossen van de goederen. Enig oponthoud of vertraging tijdens het transport komt nimmer voor rekening of risico van Opdrachtnemer, tenzij het oponthoud of de vertraging te wijten is aan opzet of grove schuld bij Opdrachtnemer. Indien de order het bedrag van € 150,= niet overschrijft, is Opdrachtnemer in voorkomend geval gerechtigd een bedrag ad € 25,= aan verzend- en administratiekosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

8.4 Indien Opdrachtnemer ingevolge het bepaalde in lid 3 van dit artikel de zorg draagt voor het transport dan wel de verzending van de goederen, is Opdrachtnemer te allen tijde vrij in de keuze van het transportmiddel dan wel de wijze waarop de goederen worden verzonden. Indien partijen niets hebben bepaald omtrent de levering, is Opdrachtnemer gerechtigd de goedkoopste wijze van verzending te kiezen. Bij iedere andere wijze van verzending komen de meerdere kosten voor rekening van Opdrachtgever.

8.5 Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat Opdrachtnemer een transportverzekering afsluit voor rekening van Opdrachtgever.

8.6 Indien emballage van te leveren goederen, naar oordeel van Opdrachtnemer, noodzakelijk is, wordt emballage tegen kostprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De door Opdrachtnemer gebruikte emballage wordt door Opdrachtnemer niet terug genomen.

8.7 De door Opdrachtnemer opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk in gebreke te worden gesteld. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer in dat geval een redelijke termijn gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding van enige schade, direct of indirect en van welke aard dan ook, als gevolg van overschrijding van de overeengekomen of door Opdrachtnemer genoemde levertijd.

- 8.8 In geval de te leveren goederen niet binnen de leveringstijd worden afgenomen of in geval de overeengekomen afroeptermijn niet door Opdrachtgever in acht wordt genomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de betreffende goederen te factureren terwijl de goederen dan volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever worden opgeslagen.
- 8.9 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van een Opdracht waarbij meerdere goederen moeten worden geleverd, in gedeelten te leveren en deze deelleveringen apart te factureren.
- 8.10 Opdrachtnemer is gerechtigd 5% meer of minder te leveren dan met Opdrachtgever was overeengekomen. Opdrachtnemer heeft het recht het meerdere aan Opdrachtgever te factureren.
- 8.11 Opdrachtgever is verplicht om aan Opdrachtnemer alle medewerking te verlenen waardoor een optimale uitvoering van de Opdracht kan worden bevorderd c.q. alle beletselen worden weggenomen.

#### **Artikel 9. Inspecties en Reclames**

- 9.1 Opdrachtgever is verplicht de geleverde goederen en/of verleende diensten terstond na levering op eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen grondig te controleren. Eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen moeten door Opdrachtgever zo snel mogelijk nadat zij zijn geconstateerd, maar in ieder geval uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum, schriftelijk onder opgave van redenen aan Opdrachtnemer ter kennis worden gebracht, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen. Opdrachtgever kan in ieder geval geen aanspraken meer doen gelden indien de kennisgeving aan Opdrachtnemer later plaatsvindt dan acht dagen na het moment waarop Opdrachtgever de eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Opdrachtgever kan voorts geen aanspraken meer geldend maken indien de goederen reeds door hem in gebruik zijn genomen.
- 9.2 Geringe afwijkingen in kwaliteit, kleur, lengte en dikte, welke technisch onvermijdelijk zijn, dan wel volgens goed handelsgebruik algemeen worden toegelaten, leveren geen grond op voor reclame door Opdrachtgever.
- 9.3 Na het constateren van enige tekortkoming en/of beschadiging is Opdrachtgever gehouden om al datgene te doen respectievelijk na te laten dat redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is ter voorkoming van (verdere) schade. Opdrachtgever is voorts gehouden om aanwijzingen van Opdrachtnemer ter zake op te volgen.
- 9.4 Opdrachtnemer dient door Opdrachtgever in staat te worden gesteld ingediende reclames te controleren alsmede onderzoek in te stellen (c.q. doen instellen) naar de omstandigheden van het gebruik van de goederen. Indien Opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek van de reclame niet (meer) mogelijk is, kan Opdrachtgever geen aanspraken meer geldend maken.
- 9.5 Indien de reclame door Opdrachtnemer gegrond wordt geacht, heeft Opdrachtnemer, zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn, de keus hetzij de geleverde goederen te vervangen of te herstellen, hetzij voor de geleverde goederen een creditnota af te geven tot ten hoogste de factuurwaarde. Tot enige andere verplichting is Opdrachtnemer niet gehouden.
- 9.6 Indien een reclame ongegrond wordt bevonden, komen de kosten door de klacht ontstaan, waaronder begrepen onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.7 De aanwezigheid van een tekortkoming en/of beschadiging zoals bedoeld in dit artikel geeft Opdrachtgever niet het recht om de betalingsverplichtingen op te schorten.

#### **Artikel 10. Garanties**

- 10.1 Indien Opdrachtnemer goederen aan Opdrachtgever levert die Opdrachtnemer van haar toeleverancier heeft gekregen, is Opdrachtnemer nimmer tot een verdergaande garantie ten opzichte van Opdrachtgever gehouden dan waarop Opdrachtnemer ten opzichte van haar toeleverancier aanspraak kan maken
- 10.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 10.1, garandeert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever dat gedurende de in de Overeenkomst genoemde periode na levering de geleverde zaken de eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn. Op software geeft Opdrachtnemer in ieder geval geen garanties.
- 10.3 De in het vorige lid gegeven garantie geldt niet, c.q. vervalt indien:
- sprake is van normale slijtage, onoordeelkundig c.q. onjuist gebruik of onvoldoende en/of gebrekkig onderhoud;
  - indien een gebrek aan het geleverde niet voortvloeit uit een materiaal- en/of fabricagefout;
  - Opdrachtgever Opdracht heeft gegeven gebruikte c.q. tweedehands zaken te leveren;
  - Opdrachtgever niet heeft voldaan aan het in artikel 9 van deze algemene voorwaarden bepaalde;
  - Opdrachtgever de instructies en voorschriften van Opdrachtnemer inzake de wijze van gebruik van de geleverde zaken niet strikt in acht heeft genomen;
  - Opdrachtgever of derden, gedurende de garantietermijn zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer werkzaamheden aan de zaken verrichten en/of hebben verricht.
  - Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst heeft voldaan.
- 10.4 De door Opdrachtnemer verleende garantie geldt slechts ten aanzien van de geleverde zaken. Met de garantie samenhangende onkosten, waaronder nadrukkelijk begrepen loonkosten, komen voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- 11.1 Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht van de vordering uit hoofde van iedere met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst alsmede ter zake van vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van die Overeenkomst dan wel ter zake van vorderingen wegens andere facturen die Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook aan Opdrachtgever heeft verzonden, blijven alle door Opdrachtnemer Opdrachtgever geleverde goederen eigendom van Opdrachtnemer. De eigendom van de goederen gaat steeds pas over indien Opdrachtgever alle op dat moment openstaande verplichtingen heeft voldaan. Opdrachtnemer is gerechtigd om de goederen die in haar eigendom zijn gebleven terug te nemen indien Opdrachtgever enige verplichting uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst niet nakomt dan wel enige factuur langer dan de betalingstermijn onbetaald laat, onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer om ontbinding dan wel nakoming van de Overeenkomst alsmede schadevergoeding te vorderen.
- 11.2 Zolang op de geleverde goederen van Opdrachtnemer een eigendomsvoorbehoud rust, is Opdrachtgever niet gerechtigd om deze goederen te verwerken, te vervreemden, te verhuren of in gebruik te geven aan derden of om daarop enige vorm van zekerheid te vestigen, tenzij een en ander geschiedt in het kader van de normale bedrijfsuitoefening. Worden de door Opdrachtnemer geleverde goederen door Opdrachtgever in het kader van de normale bedrijfsuitoefening verwerkt in of tot andere goederen, dan zal daarop ten behoeve van Opdrachtnemer een pandrecht worden gevestigd.
- 11.3 Indien de tussen partijen gesloten Overeenkomst op verzoek van een der partijen wordt ontbonden en er op de goederen van Opdrachtnemer nog een eigendomsvoorbehoud rust, is Opdrachtgever gehouden om deze goederen terstond aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is niet gerechtigd om een vordering zijnerzijds te verrekenen met deze goederen dan wel op grond daarvan zijn verplichting tot ter beschikking stelling van de goederen op te schorten.
- 11.4 In afwijking van het bepaalde in artikel 25 van deze algemene voorwaarden worden de goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud beheerst door het recht van het land op welk grondgebied de goederen zich op het tijdstip van levering bevinden.
- 11.5 In geval van voor export bestemde goederen worden, in afwijking van lid 4 van dit artikel, de goederenrechtelijke gevolgen van dit eigendomsvoorbehoud beheerst door het recht van het land van bestemming indien dat recht ter zake van eigendomsvoorbehoud voor Opdrachtnemer gunstiger bepalingen bevat dan het op grond van lid 4 van dit artikel toepasselijke recht.

11.6 In geval Opdrachtnemer goederen van Opdrachtgever onder zich heeft, is Opdrachtnemer gerechtigd om de nakoming van de verplichting tot afgifte van deze goederen aan Opdrachtgever op te schorten, totdat de vordering van Opdrachtnemer door Opdrachtgever wordt voldaan.

11.7 De in het vorige lid genoemde bevoegdheid van Opdrachtnemer vervalt indien Opdrachtgever, naar oordeel van Opdrachtnemer, genoegzame zekerheid heeft gesteld.

#### **Artikel 12. Overmacht**

12.1 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden onder meer gerekend: natuurrampen, oproer of oorlog, stakingen en uitsluitingen, stagnatie, storingen, ongevallen of andere problemen bij Opdrachtnemer of haar toeleveranciers en/of bij het eigen of door derden verzorgde transport, overige belemmeringen door derden, maatregelen van enige Nederlandse of buitenlandse overheidsinstantie, waaronder begrepen ex- en importverboden, vertraging van tijdig en op juiste wijze door Opdrachtnemer bestelde materialen, onderdelen of andere zaken, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning en tekortkomingen van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.

12.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmachtstoestand op de hoogte stellen.

12.3 Indien de overmachtstoestand langer dan negentig dagen duurt, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks voor zover de overmachtstoestand dit rechtvaardigt. Opdrachtnemer is in dat geval niet tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever verplicht.

#### **Artikel 13. Aansprakelijkheid, vrijwaringen en uitsluitingen**

13.1 Indien Opdrachtgever schade lijdt doordat zich een tekortkoming voordoet ten aanzien van de door Opdrachtnemer geleverde goederen en of verleende diensten, dan heeft Opdrachtnemer de keus hetzij de betreffende goederen te vervangen dan wel de tekortkoming in haar dienstverlening te herstellen, hetzij voor de geleverde goederen en/of de verleende diensten een creditnota af te geven tot ten hoogste de factuurwaarde van de geleverde goederen en/of verleende diensten. Overige schade, zoals gevolgschade, immateriële schade, bedrijfs- of milieuschade, komt nimmer voor vergoeding in aanmerking, behoudens voor zover de aansprakelijkheid en de schade is gedekt door de verzekeraar van Opdrachtnemer. Alsdan is Opdrachtnemer slechts gehouden de schade te vergoeden tot ten hoogste de door haar verzekeraar gedane uitkering.

13.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van welke aard dan ook die derden jegens haar geldend mochten maken ter zake van eventueel te lijden of geleden schade die verder gaan dan de aansprakelijkheid die Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer kan doen gelden.

13.3 Binnen het kader van de beperking van de aansprakelijkheid in voorgaande leden is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor schade als gevolg van leveringen en/of werkzaamheden die door Opdrachtnemer zelf of in haar opdracht zijn verricht.

#### **Artikel 14. Opschorting en ontbinding**

14.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om, onverminderd haar recht op schadevergoeding, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang de (a) uitvoering van de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende Overeenkomsten op te schorten en/of (b) die Overeenkomst en alle daarmee samenhangende Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:

- a. Opdrachtgever enige verplichting op grond van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
- b. ten aanzien van Opdrachtgever faillissement of surséance van betaling is aangevraagd dan wel indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, schuldsanering is aangevraagd;
- c. de onderneming van Opdrachtgever wordt ontbonden, geliquideerd of stilgelegd;
- d. executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel deel van het vermogen van Opdrachtgever;
- e. Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om te vrezen dat Opdrachtgever niet in staat is dan wel zal zijn verplichtingen voortvloeiende uit de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomsten te voldoen en Opdrachtgever op verzoek van Opdrachtnemer niet of onvoldoende zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verplichtingen.

14.2 Alle vorderingen die Opdrachtnemer in de gevallen bedoeld in lid 1 van dit artikel op Opdrachtgever mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en volledig opeisbaar zijn.

14.3 Opdrachtgever is niet gerechtigd om zich jegens Opdrachtnemer op enig opschortingrecht of verrekening te beroepen.

14.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien hij zelf reeds in verzuim was met de nakoming van zijn verplichtingen.

#### **Artikel 15. Intellectuele Eigendomsrechten**

15.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden. Opdrachtgever is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtnemer de goederen met betrekking waartoe Opdrachtnemer de intellectuele en industriële eigendomsrechten bezit aan Opdrachtnemer te retourneren, op straffe van verbeurte van een boete van € 1.000,- per dag.

15.2 Indien in afwijking van artikel 15.1 Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Opdrachtnemer onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

15.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

15.4 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

**Artikel 16. Service Level Agreement**

16.1 Partijen kunnen slechts schriftelijk afspraken omtrent een Service Level Agreement overeenkomen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren omtrent de omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Alle in de SLA genoemde verplichtingen van Opdrachtnemer betreffende slechts inspanningsverplichtingen. Alle in de SLA genoemde termijnen zijn louter indicatief.

16.2 Indien partijen afspraken overeenkomen omtrent een Service Level Agreement, dan wordt de beschikbaarheid gemeten over een half jaar en met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling vanwege onderhoud dan wel omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en met inachtneming van de gehele duur van de overeenkomst. Ten aanzien van de gemeten beschikbaarheid is de administratie van Opdrachtnemer te allen tijde bindend.

**Artikel 17. Webhosting**

17.1 Indien Opdrachtnemer ingevolge de Overeenkomst gehouden is tot het verstrekken van webhostingdiensten, geldt het navolgende.

17.2 Indien Opdrachtnemer schijfruimte ter beschikking stelt aan Opdrachtgever, zal Opdrachtgever deze schijfruimte niet overschrijden. Bij overschrijding van de overeengekomen schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur brengt Opdrachtnemer een extra vergoeding bij Opdrachtgever in rekening.

17.3 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het beheer, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

17.4 Onder webhosting wordt niet verstaan het verzorgen of beschikking stellen van backup-, uitwijk-, onderhouds- en recoverydiensten, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

17.5 Indien Opdrachtgever de opdracht geeft aan Opdrachtnemer om een domeinnaam aan te vragen, dient Opdrachtgever de kosten voor haar rekening te nemen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud en het gebruik van de domeinnaam. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging Opdrachtgever de toegang tot de systemen te ontnemen, indien Opdrachtnemer meent dat Opdrachtgever in strijd handelt met enige wettelijke plicht, dan wel handelt op zodanige wijze dat aansprakelijkheid jegens derden dreigt.

**Artikel 18. Onderhoud**

18.1 Indien Opdrachtnemer ingevolge de Overeenkomst gehouden is tot het onderhoud van ICT-, telecommunicatie en kantoorapparatuur (hierna: de apparatuur), geldt het navolgende.

18.2 Opdrachtnemer is enkel gehouden tot het onderhoud van de door hem geleverde apparatuur. Opdrachtnemer aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is gevestigd.

18.3 Gedurende de tijd dat Opdrachtnemer de apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende apparatuur.

18.4 Opdrachtgever verplicht zich om Opdrachtnemer alle noodzakelijke medewerking te verlenen ten behoeve van het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van het onderhoud. Opdrachtgever zorgt er voor dat zij van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur een reservekopie heeft. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtgever wegens vermindering van verlies of gegevens als gevolg van het onderhoud is uitgesloten.

18.5 Indien Opdrachtgever niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur dan wel programmatuur op de door Opdrachtnemer geleverde apparatuur heeft aangesloten, zijn de kosten die voortvloeien uit het aansluiten van deze apparatuur dan wel programmatuur voor rekening van Opdrachtgever.

18.6 In de prijs voor het onderhoud zijn niet begrepen:

- Kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, (inkt)cartridges, kabels, e.d.;
- Kosten van het vervangen van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Opdrachtnemer;
- Werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
- Modificaties aan de apparatuur;
- Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

**Artikel 19. Overdracht rechten en verplichtingen**

19.1 Opdrachtgever is niet bevoegd om de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.

19.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen.

**Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen**

20.1 Op alle transacties waarvoor deze algemene voorwaarden gelden, is het Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de bepalingen van internationale verdragen, waaronder het Weens Koopverdrag, voor zover deze geen dwingend recht bevatten.

20.2 Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan in verband met de Overeenkomst zullen bij uitsluiting worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Arnhem, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om Opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

20.3 In geval van verschillen tussen deze algemene voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert de Nederlandse tekst.

**Artikel 21. Inwerkingtreding**

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 februari 2010 en zijn ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Arnhem gedeponeerd onder depotnummer 2010/7.