

# Algemene Voorwaarden

UNO Automatiseringdiensten B.V.

## ALGEMEEN

### 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door UNO Automatiseringdiensten B.V.. De Algemene Voorwaarden bestaan uit onderdelen Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke onderdelen:
  1. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
  2. Advisering, consultancy en projectmanagement
  3. Overige diensten
  4. Verkoop van ICT-apparatuur en andere zaken
  5. Onderhoud van ICT-apparatuur
  6. Toegang tot internet
  7. Telecommunicatiediensten
- 1.2 Dit onderdeel Algemeen van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing het specifieke onderdeel of onderdelen van de Algemene Voorwaarden die tussen leverancier en cliënt zijn overeengekomen. Indien voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde in de tussen leverancier en cliënt overeengekomen specifieke onderdeel van de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in het desbetreffende specifieke onderdeel.
- 1.3 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

### 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.

### 3 Duur

- 3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de betreffende periode.

### 4 Prijs en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW).

- 4.2 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt.
- 4.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

### 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

### 6 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 6.1 Indien partijen dit van belang achten voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## **7 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting**

- 7.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan.
- 7.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoeding volledig heeft betaald.

## **8 Risico**

- 8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat pas van leverancier over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier is, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

## **9 Rechten van intellectuele eigendom**

- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uit-sluitend bij de oorspronkelijke eigenaar
- 9.2 Het is partijen niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, data-bestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 9.3 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van een derde.
- 9.4 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## **10 Medewerkingsverplichtingen**

- 10.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werk-zaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door mogelijk te maken zullen partijen steeds tijdig alle nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien partijen in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 10.2 Cliënt draagt het risico van het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten.
- 10.3

## **11 Leveringstermijnen**

- 11.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal op initiatief van de leverancier met cliënt in overleg worden getreden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

## **12 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

- 12.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien 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 van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 12.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 12.3 Partijen zijn nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 12.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
- 13 Aansprakelijkheid**
- 13.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantie-verplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 13.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 13.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 13.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze en overige voorwaarden geheel onverlet.
- 13.1 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leverancier.
- 13.5 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt 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, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 13.7 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).
- 14 Overmacht**
- 14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantie-verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) sta-king, (x) algemene vervoersproblemen en (xi)
- 14.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig 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.

## 15 **Wijziging en meerwerk**

- 15.1 Indien op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties worden verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt 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. Partijen kunnen verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 15.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed.
- 15.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## 16 **Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 16.1 Rechten en/of verplichtingen uit deze overeenkomst zijn niet overdraagbaar aan een derde.

## 17 **Toepasselijk recht en geschillen**

- 17.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 17.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd 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 (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).
- 17.3 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale

procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van

het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 17.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.

# Algemene Voorwaarden

Onderdeel **Application service provision, software as a service en Computerservice**

## 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het onderdeel Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.
- 1.3 Voor de toepassing van dit onderdeel wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4 Voor de toepassing van dit onderdeel wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

## 2 Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 2.3 Tenzij anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier zoveel mogelijk op afstand (telefonisch of per e-mail) ondersteunen en adviseren. Tenzij anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van backups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

## 3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd.
- 3.2 Leverancier verricht de dienstverlening in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten. In dat geval kan cliënt 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 bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4 Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en aanvangen in overleg met cliënt.

3.6 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers.

#### **4 Service Level Agreement**

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden schriftelijk overeengekomen. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

#### **5 Duur**

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de betreffende periode.

#### **6 Betaling**

6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

#### **7 Garantie**

7.1 Leverancier staat er niet voor in dat ter beschikking te stellen software, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte software foutloos is en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen

7.2 Indien nodig zal leverancier, indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

#### **8 Verwerking persoonsgegevens**

8.1 Onverminderd het bepaalde in het onderdeel Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

- 8.2 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van cliënt.

*© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.*



# Algemene Voorwaarden

## Onderdeel Advisering, consultancy en projectmanagement

### 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het onderdeel Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

### 2 Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.
- 2.2 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, mag indien noodzakelijk, in overleg met cliënt, deze persoon vervangen worden door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.3 Tenzij anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door leverancier afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.

### 3 Rapportage

- 3.1 Leverancier zal cliënt op overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Cliënt zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn en zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt.
- 3.2 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

### 4 Betaling

- 4.1 Tenzij anders overeengekomen zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor leverancier gebruikelijke wijze.

© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.

# Algemene Voorwaarden

## Onderdeel Overige diensten

### 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het onderdeel Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

### 2 Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan cliënt verlenen.
- 2.2 Tenzij anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.
- 2.3 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

### 3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom van leverancier.

### 4 Service Level Management

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud of service alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### 5 Rapportage

- 5.1 Leverancier zal cliënt op de overeengekomen wijze periodiek inlichtingen verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden. Cliënt zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor de leverancier van belang zijn. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt.
- 5.2 Mede in verband met de continuïteit zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie-kennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

### 6 Betaling

- 6.1 Tenzij anders overeengekomen zijn alle bedragen telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.

*© 2014, UNO Automatiseringdiensten*

# Algemene Voorwaarden

Onderdeel **Verkoop van ICT-apparatuur en andere zaken**

## 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel vermelde bepalingen zijn naast het onderdeel Algemeen van toepassing indien leverancier computer-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en/of andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken) verkoopt.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

## 2 Koop en verkoop

- 2.1 Leverancier verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen.
- 2.2 Leverancier staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken.
- 2.3 In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, , cartridges, toner, kabels en accessoires, tenzij partijen schriftelijk overeengekomen.

## 3 Aflevering

- 3.1 De door leverancier aan cliënt verkochte zaken zullen aan cliënt worden geleverd op een door cliënt aan te wijzen plaats. Voorrijkosten voor het afleveren zijn voor rekening van cliënt.
- 3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijs-werk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 3.3 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software.
- 3.4 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

## 4 Medewerking door cliënt

- 4.1 Onverminderd het bepaalde in het onderdeel Algemeen draagt cliënt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 4.2 Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

## 5 Garantie

- 5.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te laten herstellen door de fabrikant. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 5.2 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 5.3 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 6.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 6 Apparatuur van toeleverancier

- 6.1 Indien en voor zover leverancier apparatuur van derden aan cliënt levert, zullen de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden.

© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.

# Algemene Voorwaarden

## Onderdeel Onderhoud van ICT-apparatuur

### 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het onderdeel Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

### 2 Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

### 3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd.
- 3.2 De inhoud en omvang van door leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door cliënt bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Tenzij anders overeengekomen, is leverancier tevens gerechtigd, tot preventief onderhoud.
- 3.3 Cliënt zal, na het optreden van een storing de leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde omschrijving van de storing.
- 3.4 Cliënt zal door leverancier medewerking verlenen voor het onderhoud. Cliënt zal personeel van leverancier toegang verschaffen tot de plaats van de apparatuur.

- 3.5 Cliënt is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.

- 3.6 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

### 4 Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden schriftelijk overeengekomen. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen.

### 5 Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de betreffende periode.

### 6 Onderhoudsvergoeding en betaling

- 6.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
  - de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, (cartridges, tonerartikelen, kabels en accessoires.
  - de 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 leverancier;
  - werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke vervanging van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 6.2 Alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur zijn achteraf verschuldigd. Leverancier kan een vooruitbetaling verlangen.

## 7 Uitsluitingen

- 7.1 Werkzaamheden storingen die het gevolg zijn van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 7.2 Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van het nalaten van cliënt om apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- 7.3 Indien leverancier onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 7.1, 7.2 en 7.3 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

*© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.*

# Algemene Voorwaarden

## Onderdeel Toegang tot internet

### 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn naast het onderdeel Algemeen van toepassing indien leverancier diensten verleent inzake toegang tot internet.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen met de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

### 2 Diensten

- 2.1 Leverancier zal aan cliënt de toegang tot internet verlenen overeenkomstig de overeengekomen specificaties.
- 2.2 Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt cliënt toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, moet dit tijdig worden aangegeven.

### 3 Domeinnamen

- 3.1 Leverancier staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.
- 3.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is.

### 4 Faciliteiten, IP-adressen en andere codes

- 4.1 Leverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan cliënt één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend leverancier bepaalt of aan cliënt een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Leverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
- 4.2 Cliënt staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.

### 5 Misbruik van internet

- 5.1 Leverancier en Cliënt zullen de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting

- 5.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op basis van geautoriseerd gezag op eerste verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de toegang tot het internet onmogelijk te maken.

- 5.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier te informeren

### 6 Storingen

- 6.1 Leverancier zal zich na melding van storing door client inspannen de storing op te lossen conform hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van leverancier medewerking van cliënt noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal cliënt alle door leverancier medewerking verlenen. Leverancier is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door cliënt of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
- 6.2 Leverancier is indien noodzakelijk voor het oplossen van storingen gerechtigd de toegang tot internet buiten gebruik te stellen.

### 7 Duur

- 7.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de betreffende periode.

### 8 Betaling

- 8.1 Tenzij anders afgesproken zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóór afgeschuldigd.
- 8.2 Betaling van abonnementen voor verbindingen geschieden per automatische incasso.

© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.

# Algemene Voorwaarden

## Onderdeel Telecommunicatiediensten

### 1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Algemene Voorwaarden bestaan uit het onderdeel Algemeen aangevuld met één of meer specifieke onderdelen per product of dienst. De in het onderhavige onderdeel opgenomen bepalingen zijn naast het onderdeel Algemeen van toepassing indien leverancier vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert.
- 1.2 De bepalingen van dit onderdeel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het onderdeel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het onderdeel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige onderdeel, prevaleren deze laatste.

### 2 Dienst

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
- 2.2 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.3 Tenzij anders overeengekomen is cliënt verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

### 3 Nummertoekening en nummerbehoud

- 3.1 Leverancier stelt aan cliënt waar nodig één of meer telefoonnummers ter beschikking.
- 3.2 Indien cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan cliënt op de bij leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd.
- 3.3 Leverancier is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal aan cliënt een nummerwijziging informeren zodat deze bekend is. Leverancier is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.
- 3.4 Cliënt zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
- 3.5 Cliënt kan bij het einde van de overeenkomst leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten.

- 3.6 Leverancier is gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen bij verhuizing van cliënt naar een andere netnummerlocatie.

### 4 Buitengebruikstelling aansluiting

- 4.1 Leverancier is gerechtigd aansluitingen al dan niet tijdelijk buiten gebruik te stellen indien cliënt dit verzoekt of indien cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt.
- 4.2 Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

### 5 Informatie verstrekken

- 5.1 Leverancier is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van cliënt of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.
- 5.2 Leverancier is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. Leverancier staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

### 6 Fysieke factoren

- 6.1 Cliënt erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door leverancier en/of cliënt gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

### 7 Mobiele telecommunicatie

- 7.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.2 Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze sim-kaart te vervangen, mits de dienst voor cliënt beschikbaar blijft.
- 7.3 Cliënt is verplicht de simkaart en de verstrekte beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal cliënt leverancier hiervan met uiterste spoed op de hoogte stellen, waarna leverancier op verzoek van cliënt de simkaart zo spoedig mogelijk is buiten gebruik zal stellen.
- 7.4 Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.
- 7.5 Cliënt is verplicht de simkaart na beëindiging aan leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## **8 Vaste telecommunicatie**

- 8.1 In geval leverancier op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen specificaties.
- 8.2 Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij cliënt, blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
- 8.3 Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal cliënt er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
- 8.4 Indien leverancier voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van cliënt nodig heeft, zal cliënt deze niet zonder goede grond onthouden.

## **9 Duur**

- 9.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend met één jaar wordt verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de overeenkomst ziet op meerdere diensten kan elk der partijen elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van hetgeen hiervoor bepaald.

## **10 Betaling**

- 10.1 Tenzij anders afgesproken zijn alle bedragen die betrekking hebben op abonnementen per kalendermaand vooraf verschuldigd.
- 10.2 Gebruikskosten van telefonie worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
- 10.3 Betaling van abonnementen voor verbindingen geschieden per automatische incasso.

*© 2014, UNO Automatiseringdiensten B.V.*