

## Algemene voorwaarden Nurture IT

### Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een overeenkomst wordt gesloten;
- **Leverancier:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- **Algemene verkoopactiviteiten:** de levering aan Cliënt van niet door Leverancier gefabriceerde respectievelijk niet door Leverancier ontwikkelde computerapparatuur en -programmatuur;
- **Software-ontwikkeling en -verkoop:** de ontwikkeling van computerprogrammatuur op basis van door Cliënt te verstrekken gegevens, waaronder begrepen het leveren van reeds door Leverancier ontwikkelde computerprogrammatuur, dan wel een combinatie van reeds door Leverancier ontwikkelde computerprogrammatuur en door Leverancier nieuw te ontwikkelen computerprogrammatuur;
- **Consultancy:** alle vormen van advisering en ondersteuning van Cliënt door Leverancier;
- **Opleidingen:** alle vormen van dienstverlening door Leverancier die betrekking hebben op het opleiden, trainen en instrueren van Cliënt of door hem aangewezen personen;
- **IT-services:** alle door Leverancier te verrichten vormen van dienstverlening betrekking hebbende op facility management, zoals het operationeel houden van computeromgeving

### Artikel 1 Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, levering van diensten en zaken van Leverancier alsmede op de totstandkoming, inhoud en nakoming van met Leverancier gesloten overeenkomsten. Overeenkomsten en wijzigingen en/of aanvullingen op deze overeenkomsten en op deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk door Leverancier te worden bevestigd.
2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van Cliënt binden Leverancier niet tenzij deze schriftelijk door Leverancier zijn aanvaard, waarbij voor al het overige de algemene voorwaarden van Leverancier van toepassing blijven.
3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en niet bindend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Een overeenkomst tussen Leverancier en Client komt tot stand op het moment dat Leverancier dat schriftelijk bevestigt (orderbevestiging). De orderbevestiging is bepalend voor de inhoud van de overeenkomst/opdracht.
4. Indien enige clause van deze algemene voorwaarden vernietigd wordt, dan wel anderszins haar geldigheid verliest, dan doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de andere clauses.
5. Leverancier behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden in hun geheel of op bepaalde onderdelen of voor bepaalde zaken of Cliënten te wijzigen.

### Artikel 2 Prijzen en tarieven

1. De in een aanbieding genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De prijzen en tarieven zijn steeds gebaseerd op het ten tijde van het uitbrengen van de aanbieding geldende prijspeil, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is medegedeeld.
2. Leverancier is gerechtigd eventuele veranderingen in prijspeil, bijvoorbeeld door wijzigingen van de verkoopprijzen van zijn leveranciers, vrachtprijzen, de koersen van buitenlandse valuta, in- en uitvoerrechten en daarmee gelijk te stellen heffingen, verzekeringskosten, loonkosten, sociale lasten, kosten van verpakking, belastingen en andere prijsbepalende factoren, door te voeren in de door Cliënt te betalen prijs.
3. Leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven, na overleg met Cliënt en onder opgaaf van reden, aan te passen. Cliënt is uiteraard gerechtigd de juistheid van de door Leverancier opgegeven reden(en) na te gaan.
4. Bij overeenkomsten met een looptijd van meer dan één jaar kunnen de prijzen en tarieven jaarlijks door Leverancier worden gewijzigd.

### Artikel 3 Betaling

1. Tenzij anders vermeld op de factuur geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
2. Indien Leverancier zulks verlangt is Cliënt verplicht de overeengekomen prijzen of sommen geheel of gedeeltelijk vooruit te voldoen dan wel genoegzame zekerheid te stellen voor de tijdige en algehele voldoening van zijn betalings- en andere verplichtingen.
3. Indien Cliënt in gebreke is tijdig te betalen, zal hij, zonder dat daartoe enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, in verzuim zijn en is hij over het openstaande deel van het factuurbedrag, boven de overeengekomen prijs of som, de wettelijke rente verschuldigd, zulks met een minimum van 10%. Daarboven is Cliënt gehouden tot volledige schadevergoeding wegens zijn tekortkomingen en zijn voor zijn rekening alle in redelijkheid door Leverancier gemaakte kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, alsmede ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt bepaald op minimaal 15% van het totale factuurbedrag.

### Artikel 4 Leveringstermijnen

1. De door Leverancier opgegeven leveringstermijnen zijn niet fataal en Leverancier raakt dan ook niet in verzuim door de enkele overschrijding daarvan.
2. De opgegeven leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekende gegevens en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
3. Overschrijding van een overeengekomen leveringstermijn, door welke oorzaak dan ook, geeft Cliënt geen recht op schadevergoeding, dan wel niet-nakoming en/of opschorting van zijn verplichtingen jegens Leverancier. Indien voorzienbaar is dat de leveringstermijn zal worden overschreden, is Leverancier evenwel verplicht om dit aan Cliënt te melden en met hem in overleg te treden over de gevolgen van de overschrijding alsmede over de verdere voortgang.

## Artikel 5 Eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

1. De eigendom van het door Leverancier geleverde gaat eerst op Cliënt over zodra deze heeft voldaan aan al hetgeen hij aan Leverancier terzake van de levering van diensten of van zaken verschuldigd is.
2. Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarover overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door hem gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

## Artikel 6 Medewerking van Cliënt

1. Cliënt zal Leverancier steeds tijdig alle door Leverancier gevraagde gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. De door Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur en materialen en dergelijke zullen voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Cliënt zal kosteloos zorg dragen voor de door Leverancier of diens medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
2. Indien overeengekomen is, dat één of meerdere medewerkers van Leverancier ten kantore van Cliënt werkzaamheden verrichten, is Cliënt gehouden tot het tijdig beschikbaar stellen van een voldoende aantal adequate werkplekken, welke conform de ARBO-eisen zijn ingericht. Zonder dat Cliënt voor het inrichten en/of beheren van deze plekken, kosten in rekening zal brengen aan Leverancier.
3. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Leverancier te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
4. Indien Cliënt niet aan zijn verplichtingen voldoet heeft Leverancier in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Leverancier het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
5. Cliënt vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder begrepen diens medewerkers, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

## Artikel 7 Ontbinding

1. De Leverancier is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk, geheel dan wel gedeeltelijk, ontbonden te verklaren, middels een buitengerechtigde verklaring, ingeval zich (een van) de hieronder vermelde omstandigheden voordoet:
  - a. het op voorhand duidelijk is dat de Cliënt zijn (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst jegens de Leverancier, al dan niet gedeeltelijk, niet (meer) kan nakomen, dan wel niet meer nakomt, ongeacht de oorzaak daarvan;
  - b. de Cliënt onder curatele of onder bewind wordt gesteld, dan wel op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid over (een deel van) zijn eigen vermogen verliest, dan wel dreigt te verliezen;
  - c. de Cliënt in faillissement of in surséance van betaling geraakt of dreigt te geraken;
  - d. indien er beslag op enig vermogensbestanddeel van de Cliënt wordt gelegd, dan wel dreigt te worden gelegd;
  - e. indien Cliënt zijn activiteiten en/of bedrijfsvoering al dan niet gedeeltelijk, staakt, dan wel bij liquidatie van het bedrijf van Cliënt
2. Voor deze ontbinding is geen voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling dan wel gerechtelijke tussenkomst vereist. Vanaf het tijdstip van ontbinding is de Leverancier gerechtigd om alle zaken bij de Cliënt, waarop het Eigendomsvoorbehoud van toepassing is dan wel een pandrecht is gevestigd, te doen weghalen op kosten van Cliënt. Cliënt is gehouden op eerste verzoek van de Leverancier daaraan op alle dagen en uren medewerking te verlenen. Voorts wordt al hetgeen de Leverancier nog te vorderen heeft van Cliënt op het moment van ontbinding terstond en geheel opeisbaar en is de Leverancier gerechtigd om nadere zekerheid te verlangen voor eventuele toekomstige leveringen.

## Artikel 8 Overmacht

1. Onder overmacht wordt ten deze verstaan iedere oorzaak die leidt tot de tekortkoming in de nakoming die niet te wijten is aan de schuld van Leverancier noch voor diens rekening komt. In geval van verhindering ten gevolge van overmacht tot uitvoeren van de overeenkomst is ieder der partijen gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
2. In afwijking van het bovenstaande is Leverancier in geval van tijdelijke verhindering tot uitvoeren van de overeenkomst tengevolge van overmacht gerechtigd de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, voor de duur van de verhindering. Cliënt is alsdan gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien van hem in redelijkheid, gezien de omstandigheden van het geval, niet kan worden gevergd dat hij opheffing van de (oorzaak van de) verhindering afwacht. Zodanige ontbinding geeft Cliënt geen recht op schadevergoeding.

## Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Leverancier zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten. Indien een fout wordt gemaakt doordat Cliënt Leverancier de verkeerde informatie heeft verstrekt, is Leverancier voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
3. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totale bedrag van de door Cliënt verrichte betalingen ten aanzien van deze overeenkomst over de zes maanden voorafgaand aan de aansprakelijkstelling.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden – welke schade echter niet wordt vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden – alsmede de redelijke kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor Leverancier bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering, alsmede de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

5. Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan een miljoen euro per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
7. Buiten de in de leden 3 en 6 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.
8. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens produktaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. Cliënt vrijwaart Leverancier tevens voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de Wet persoonsregistraties.

## Artikel 10 Intellectuele en industriële eigendom

1. Leverancier behoudt zich alle rechten van intellectuele of industriële eigendom voor met betrekking tot producten van geest welke Leverancier gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, voorzover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is Cliënt uitdrukkelijk verboden alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier en behoudens de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
3. Rechten van intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit een overeenkomst van consultancy, zullen eerst aan Cliënt toekomen nadat alle vorderingen van Leverancier op Cliënt zijn voldaan.
4. Alle door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen kan vertrouwelijke informatie van Leverancier of van derden bevatten en dient derhalve door Cliënt geheim te worden gehouden, niet aan derden bekend te worden gemaakt of in gebruik te worden gegeven, en slechts door hem gebruikt te worden voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.
5. Iedere aansprakelijkheid van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen de aansprakelijkheid van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Leverancier gewijzigde vorm, in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.
6. Cliënt staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## Artikel 11 Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich jegens elkander alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard, geheim te houden.
2. Bij overtreding van dit verbod verbeurt de overtreder aan de wederpartij een onmiddellijk opeisbare boete van zeventuizend euro (€ 7.000), onverminderd zijn gehoudenheid tot betaling van een volledige schadevergoeding te dezer zake.

## Artikel 12 Geschillen

1. Geschillen die tussen Leverancier en Cliënt mochten ontstaan, kunnen door partijen aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag voorgelegd worden. Het oordeel van deze Stichting is bindend.
2. Een geschil is aanwezig wanneer één van de partijen verklaart dat dit het geval is.
3. De Leverancier blijft te alle tijden gerechtigd om in, geval van spoedeisende, dan wel relatief eenvoudige zaken, zich te wenden tot de normaal competente rechter.

## Artikel 13 Algemene verkoopactiviteiten

1. Indien een overeenkomst wordt gesloten die betrekking heeft op algemene verkoopactiviteiten dan is het bepaalde in dit artikel, naast de artikelen 1 tot en met 12, van toepassing.
2. Levering van de goederen geschiedt door bezitsverschaffing door Leverancier aan Cliënt. Indien installatie door Leverancier zal plaatsvinden, dient Cliënt voor alle noodzakelijke faciliteiten zorg te dragen.
3. Aflevering geschiedt af magazijn. De goederen zijn vanaf dat moment voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt is verplicht de goederen onmiddellijk na ontvangst te controleren op gebreken. Indien er sprake is van manco's in de levering, is Leverancier gerechtigd het ontbrekende deel daarvan binnen een redelijke termijn na te leveren en/of het beschadigde deel te vervangen zonder dat Cliënt gerechtigd is om gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst te vorderen of schadevergoeding van Leverancier te verlangen hoe ook genaamd.
4. Indien Cliënt nalatig is met het verrichten van een handeling waarmee hij aan de levering van goederen dient mee te werken, zijn de goederen voor risico van Cliënt vanaf het moment dat zij voor verzending gereed staan, ongeacht waar zij zich op dat moment bevinden. Cliënt is in dat geval naast de koopprijs tevens een vergoeding voor opslagkosten verschuldigd.
5. Indien Cliënt in gebreke is terzake van de nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is Leverancier bevoegd, behoudens de overige aan Leverancier toekomende rechten, de aflevering van de door Cliënt gekochte goederen voor de duur van het verzuim op te schorten, dan wel deze goederen slechts onder rembours af te leveren.
6. Alle reclames moeten schriftelijk geschieden onder nauwkeurige omschrijving van de klacht en de eventuele oorzaak daarvan en dienen binnen veertien dagen na de ontvangst van de goederen in bezit van Leverancier te zijn. Reclames na die termijn zijn niet ontvankelijk. Reclames kunnen slechts geldig worden gemaakt ten aanzien van de goederen die zich nog bevinden in de staat waarin zij zijn geleverd. Geringe en in de handel toelaatbaar geachte of anderszins niet te vermijden en niet door toedoen van Leverancier ontstane afwijkingen

leveren geen grond voor reclame op. In geval van gerechtvaardigde reclame heeft Leverancier het recht hetzij van een levering af te zien, hetzij de producten door andere te vervangen, een en ander met uitsluiting van alle rechten en aanspraken op schadevergoeding van Cliënt.

7. Een schriftelijke mededeling als bedoeld in lid 6, ontheft Cliënt niet van zijn verplichting om de verschuldigde bedragen aan Leverancier geheel en onverkort en zonder enig recht op verrekening overeenkomstig de bepalingen van deze voorwaarden te voldoen.
8. Retourzendingen zijn slechts toegestaan indien Leverancier daarmee schriftelijk heeft ingestemd. Retourzendingen dienen – tenzij deze beschadigd zijn ontvangen – in ongeschonden staat in de originele verpakking aan Leverancier te worden gezonden Algemene voorwaarden Pagina 4 van 4 voor rekening en risico van Cliënt. Creditering bij retourzending vindt plaats op basis van de aan Cliënt in rekening gebrachte koopprijs, met dien verstande, dat het te crediteren bedrag nooit meer zal bedragen dan de prijs die Leverancier Cliënt zou berekenen op de dag waarop de teruggezonden goederen aan Leverancier worden afgeleverd. Leverancier is niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Leverancier van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden goederen blijft berusten bij Cliënt totdat hij door Leverancier is gecrediteerd.
9. Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
10. Voor goederen afkomstig van derden geldt de door deze derde vastgestelde garantietermijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien en voor zover Leverancier apparatuur en programmatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur en programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt bij Leverancier ter inzage en Leverancier zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

#### Artikel 14 Software-ontwikkeling en -verkoop

1. Indien een overeenkomst wordt gesloten die betrekking heeft op software-ontwikkeling en -verkoop dan is het bepaalde in dit artikel, naast de artikelen 1 tot en met 13, van toepassing.
2. Door Leverancier zal computerprogrammatuur worden ontwikkeld conform de schriftelijk overeengekomen specificaties. Aflevering geschiedt eveneens conform de schriftelijk overeengekomen specificaties. Installatie van de software vindt plaats door Leverancier indien dit schriftelijk wordt overeengekomen.
3. Cliënt is verplicht om direct na aflevering dan wel installatie van de software, te controleren of deze voldoet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. Indien de software hier niet aan voldoet dan zal Leverancier, na schriftelijke en gedetailleerde in kennisstelling hiervan door Cliënt, binnen een redelijke termijn naar beste vermogen trachten de software aan de specificaties te laten voldoen.
4. Leverancier is slechts verplicht om de broncode van de software aan Cliënt ter beschikking te stellen indien dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen.

#### Artikel 15 Consultancy

1. Indien een overeenkomst wordt gesloten die betrekking heeft op consultancy dan is het bepaalde in dit artikel, naast de artikelen 1 tot en met 12, van toepassing.
2. Leverancier garandeert dat hij de overeengekomen werkzaamheden naar beste kunnen zal verrichten. Cliënt erkent dat de werkzaamheden van Leverancier een adviserend karakter hebben.
3. Leverancier is steeds gerechtigd de persoon die feitelijk aan de overeenkomst uitvoering geeft, te vervangen. In geval van ziekte of andere verontschuldigbare verhindering van de persoon die feitelijk aan de overeenkomst uitvoering geeft, zal Leverancier met Cliënt in overleg treden om de uitvoering van de overeenkomst op een later tijdstip te doen plaatsvinden.

#### Artikel 16 Opleidingen

1. Indien een overeenkomst wordt gesloten die betrekking heeft op opleidingen dan is het bepaalde in dit artikel, naast de artikelen 1 tot en met 12, van toepassing.
2. Eventuele reis- en verblijfkosten alsmede noodzakelijke literatuur in verband met deelname aan opleidingen zijn niet in de prijs begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Leverancier is steeds gerechtigd de persoon die feitelijk aan de overeenkomst uitvoering geeft, te vervangen. In geval van ziekte of andere verontschuldigbare verhindering van de persoon die feitelijk aan de overeenkomst uitvoering geeft, zal Leverancier met Cliënt in overleg treden om de uitvoering van de overeenkomst op een later tijdstip te doen plaatsvinden.
4. Leverancier is steeds gerechtigd om de aanvangsdata en -tijden van de opleidingen en trainingen en dergelijke, indien het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft, te wijzigen. Voorafgaand aan een voorgenomen wijziging zal Leverancier hierover in overleg treden met Cliënt.
5. Leverancier heeft het recht deelname van Cliënt dan wel de door Cliënt aangewezen deelnemer aan een opleiding te weigeren of uitvoering van de overeenkomst op te schorten, indien Cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 4.
6. Annulering door Cliënt van deelname aan een opleiding is uitsluitend schriftelijk mogelijk. Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van de opleiding is Cliënt verplicht vijftig procent van de prijs te voldoen. Bij annulering korter dan één maand voor aanvang van de opleiding is Cliënt verplicht honderd procent van de prijs te voldoen. Indien Cliënt dan wel de door Cliënt aangewezen deelnemer na

aanvang van de opleiding tijdens de duur ervan, deelname beëindigt of anderszins niet aan de opleiding deelneemt, heeft Cliënt geen recht op enige terugbetaling.

7. Leverancier is steeds gerechtigd zonder opgave van redenen de opleiding te annuleren of deelname van Cliënt dan wel de door Cliënt aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen Cliënt recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Leverancier betaalde bedrag.
8. Cliënt dan wel de door Cliënt aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de opleiding laten deelnemen, voorzover de vervanging aan Leverancier wordt medegedeeld vóór de aanvangsdatum van de opleiding. Vervanging na het begin van de opleiding is niet meer toegestaan. Deze bepaling laat onverlet het recht van Leverancier op grond van lid 7.

## Artikel 17 IT-services

1. Indien een overeenkomst wordt gesloten die betrekking heeft op IT-services dan is het bepaalde in dit artikel, naast de artikelen 1 tot en met 12, van toepassing. Algemene voorwaarden Pagina 5 van 5
2. Overeenkomsten met betrekking tot IT-services worden aangegaan voor de duur van één jaar, en worden telkenmale stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij één der partijen schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Het vorenstaande is niet van toepassing indien partijen anders overeenkomen en is evenmin van toepassing indien de duur van de overeenkomst zich naar zijn aard niet vooraf laat bepalen.
3. Indien de overeengekomen IT-services omvatten: het verrichten van onderhoud van computerapparatuur, dan is het bepaalde in dit lid van toepassing.
  - a. Onderhoud wordt slechts verricht ten aanzien van door Leverancier geleverde apparatuur en/of de schriftelijk opgegeven apparatuur. Onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot andere apparatuur, of als gevolg van onoordeelkundig of anders dan normaal gebruik van apparatuur dan wel koppeling aan niet onder de overeenkomst vallende apparatuur, worden separaat in rekening gebracht.
  - b. Het onderhoud omvat de door Leverancier noodzakelijk geachte instelling en controle van apparatuur ter voorkoming van storingen, het opheffen van aan Leverancier gemelde en aangetoonde storingen, alsmede de door Leverancier noodzakelijk geachte vervanging van onderdelen. Storingen worden aanwezig geacht indien de apparatuur niet functioneert conform de door Leverancier schriftelijk opgegeven specificaties. Storingen anders dan door natuurlijke slijtage of door eigen gebreken van de apparatuur, vallen niet onder het te verrichten onderhoud.
  - c. De vervangen onderdelen worden, dan wel blijven, eigendom van Leverancier. De ten behoeve van het onderhoud benodigde apparatuur wordt door Cliënt aan Leverancier ter beschikking gesteld.
4. Indien de overeengekomen IT-services omvatten: het verlenen van gebruiksrechten en het verrichten van onderhoud van computerprogrammatuur, dan is het bepaalde in dit lid van toepassing.
  - d. Cliënt verkrijgt het niet-exclusieve gebruiksrecht van de programmatuur. Het gebruik is uitsluitend bestemd binnen de organisatie van Cliënt en is niet overdraagbaar. Cliënt is niet gerechtigd de programmatuur ter beschikking van derden te stellen op welke wijze ook.
  - e. Indien een onderhoudsovereenkomst wordt gesloten of indien onderhoud in de gebruiksovereenkomst is inbegrepen, zal Leverancier de aan hem gemelde en aangetoonde storingen naar beste vermogen opheffen. Onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot andere programmatuur, of als gevolg van onoordeelkundig of anders dan normaal gebruik van de programmatuur worden separaat in rekening gebracht.
  - f. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geheel foutloos zal werken of dat alle fouten zullen worden hersteld. Indien zich indirecte schade voordoet zoals bedoeld in artikel 9, dan zal Leverancier deze schade naar beste kunnen herstellen, zulks echter onverminderd het bepaalde in artikel 9.
  - g. Indien onderhoud in de gebruiksovereenkomst is inbegrepen, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur, deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Hierdoor vervallen de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot de oude programmatuur. Indien de nieuwe versies van de programmatuur daartoe aanleiding geven dan kan Leverancier van Cliënt verlangen dat een nieuwe vergoeding wordt overeengekomen.
5. Indien de overeengekomen IT-services omvatten: gegevensverwerking met behulp van computerapparatuur en programmatuur, dan is het bepaalde in dit lid van toepassing.
  - h. Leverancier zal de gegevensverwerking naar beste kunnen verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken. Leverancier staat er niet voor in dat de gegevensverwerking geheel foutloos zal worden verricht.
  - i. Het aanleveren en het ophalen van de te verwerken gegevens geschiedt door en voor rekening en risico van Cliënt. De benodigde materialen worden door Cliënt ter beschikking gesteld, conform de aanwijzingen van Leverancier. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem ter beschikking gestelde materialen en instructies.
  - j. De controle van de resultaten geschiedt door Cliënt.