

# Algemene voorwaarden – NEG-ITSolutions B.V. (NEG) alsmede de labels /ICTLifecycle/ DALs/ Econocom Logistics & Services Ravenswade 150G, 3439 LD – Nieuwegein - KvK: 30157166

## ARTIKEL 1 Definities

In deze overeenkomst worden de navolgende – steeds met een beginhoofdletter geschreven – begrippen, ongeacht of deze in enkelvoud of in meervoud worden gebruikt, gedefinieerd als volgt:

- 1.1 **Aanbieder:** De Klant die Apparatuur ter verkoop en/of overname aanbiedt aan NEG-ITSolutions B.V..
- 1.2 **Accounts:** Het aantal gebruikers van Klant dat recht heeft op toegang tot en gebruik van de Software en/of Hardware.
- 1.3 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van NEG-ITSolutions B.V..
- 1.4 **Apparatuur:** Alle Hardware en Hardware Klant.
- 1.5 **Beheersdiensten:** technisch beheer van Hardware Klant en/of Derden Software door NEG-ITSolutions B.V., als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Onder beheer valt geen functioneel beheer.
- 1.6 **Bijlage:** bijlagen bij de Overeenkomst die daarvan onlosmakelijk deel uitmaken.
- 1.7 **Data:** alle gegevens en bestanden die door Klant worden verwerkt.
- 1.8 **Derden Software:** programmatuur van derden, waartoe Klant direct een gebruiksrecht verkrijgt via een derde of eigen programmatuur waarvan Klant zelf rechthebbende is.
- 1.9 **Diensten:** alle in de Overeenkomst gespecificeerde diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Hosting Diensten, Beheersdiensten, Professional Services, Onderhoud en Trainingen.
- 1.10 **Documentatie:** alle in het kader van de Diensten aan Klant verstrekte documentatie of materiaal, waaronder begrepen maar niet beperkt tot technische handleidingen, systeem-, gebruikers-, en installatiehandleidingen, cursusmateriaal en/of andere documentatie, waaronder documentatie met betrekking tot Software en Hardware.
- 1.11 **Hardware:** servers, hardware en overige (rand-)apparatuur in eigendom en/of in beheer van NEG-ITSolutions B.V., die door NEG-ITSolutions B.V. worden gebruikt om de Diensten te verrichten. Onder Hardware valt geen Hardware Klant.
- 1.12 **Hardware Klant:** servers, hardware en overige (rand-)apparatuur, in beheer van en/of in eigendom van Klant.
- 1.13 **Servicedesk:** punt waar Klant per telefoon en/of per e-mail bij NEG-ITSolutions B.V. terecht kan voor Meldingen.
- 1.14 **Hosting Diensten:** hosting en technisch beheer van Hardware en Software ten behoeve van Klant door NEG-ITSolutions B.V., als nader in de Overeenkomst gedefinieerd.
- 1.15 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, databankenrechten alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.
- 1.16 **Klant:** De rechtspersoon die met NEG-ITSolutions B.V. de Overeenkomst sluit.
- 1.17 **Materialen:** softwarematige hulpmaterialen van NEG-ITSolutions B.V., benodigd voor het kunnen leveren van de Diensten, zoals bijvoorbeeld monitoring software. De Materialen (kunnen) worden geïnstalleerd op Hardware (Klant).
- 1.18 **Meerwerk:** alle door NEG-ITSolutions B.V. te verrichten werkzaamheden en/of prestaties die buiten de inhoud en/of omvang vallen van de in de Overeenkomst(en) specifiek beschreven werkzaamheden.
- 1.19 **Melding:** de melding van een Storing door Klant bij de Servicedesk.
- 1.20 **Onderhoud:** naar het oordeel van NEG-ITSolutions B.V. noodzakelijk onderhoud van Hardware en/of Software.
- 1.21 **Ondersteuning:** beperkte, eerstelijns ondersteuning per telefoon en/of per e-mail door de Servicedesk van NEG-ITSolutions B.V. aan Klant met betrekking tot Software, Hardware, Derden Software en/of Hardware Klant. Tweedelijns ondersteuning op locatie wordt beschouwd als Professional Services.

- 1.22 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen NEG-ITSolutions B.V. en Klant inclusief alle Bijlagen die ziet op de door NEG-ITSolutions B.V. te leveren Dienst(en).
- 1.23 **Partij:** NEG-ITSolutions B.V., Klant of Aanbieder.
- 1.24 **Producten:** nieuwe of gebruikte Hardware, Software en Derden Software die NEG-ITSolutions B.V. aanbiedt en de Klant van NEG-ITSolutions B.V. koopt en daarvan eigenaar wordt (Hardware Klant).
- 1.25 **Professional Services:** aanvullende diensten op gebied van: IT- consultancy en advies en projectmanagement, IT-beheer en onderhoud, IT-processen, IT-architectuur, Hardware en software, hosting en cloud diensten die NEG-ITSolutions B.V. op basis van 'time en material' aanbiedt, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd.
- 1.26 **Service Window:** de periode dat NEG-ITSolutions B.V. Onderhoud verricht, waaronder begrepen Onderhoud in verband met een noodsituatie.
- 1.27 **Software:** alle softwareprogramma's onder de Diensten waartoe Klant een gebruiksrecht krijgt van NEG-ITSolutions B.V. als nader bepaald in de Overeenkomst. Onder Software vallen zo mogelijk Materialen, maar niet Derden Software.
- 1.28 **Storing:** het (i) niet beschikbaar zijn van de Dienst en/of, (ii) het niet functioneren van de Software, Derden Software, Hardware en/of Hardware Klant - in overeenstemming met de bijbehorende, schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties.
- 1.29 **Trainingen:** de door NEG-ITSolutions B.V. verzorgde trainingen, cursussen en opleidingen op gebied van: IT-advies en projectmanagement, IT-beheer en onderhoud, IT-processen, IT-architectuur, Hardware en software, hosting en cloud diensten, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd.
- 1.30 **Werkdesq:** standaard IT-werkplek die conform de door NEG-ITSolutions B.V. gekozen technologieën en inrichting aan Klant beschikbaar wordt gesteld.

## ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van NEG-ITSolutions B.V. alsmede op de Overeenkomst, rechtshandelingen van NEG-ITSolutions B.V. en alle andere overeenkomsten waarbij NEG-ITSolutions B.V. partij is, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door Partijen schriftelijk is afgeweken. In het geval dat enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegde rechter nietig geacht zal worden of anderszins niet bindend, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de inname en verwerking van apparatuur die door een Klant wordt aangeboden op basis van een overeenkomst met Stichting IT Donations. Al hetgeen ter zake in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen geldt in voorkomend geval als een beding mede gemaakt ten behoeve van de Stichting IT Donations.
- 2.3 Mondelinge aanbiedingen en toezeggingen verbinden NEG-ITSolutions B.V. slechts nadat en voor zover deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.
- 2.4 Indien de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden strijdig zijn met of afwijken van één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, prevalerende bepalingen uit de Overeenkomst enkel indien en voor zover de Overeenkomst expliciet en nadrukkelijk van deze Algemene Voorwaarden afwijkt.
- 2.5 Door Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden zijn niet van toepassing op aanbiedingen, offertes en voorstellen van NEG-ITSolutions B.V., de Overeenkomst of enige andere overeenkomst waarbij NEG-ITSolutions B.V. partij is, tenzij en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door NEG-ITSolutions B.V. zijn aanvaard. In het geval dat zowel de Algemene Voorwaarden als de algemene voorwaarden van

Klant van toepassing zijn, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

- 2.6 Partijen zullen te allen tijde duidelijk maken dat zij handelen als onafhankelijke, zelfstandige Partijen op eigen naam en voor eigen risico. Partijen zijn niet bevoegd om namens elkaar overeenkomsten aan te gaan of namens elkaar verplichtingen dan wel aansprakelijkheden aan te gaan jegens derden. De Overeenkomst beoogt dan ook op geen enkele wijze een rechtsverhouding te scheppen die verder gaat dan de rechten en verplichtingen die Partijen in de Overeenkomst jegens elkaar aangaan. In het bijzonder, doch niet daartoe beperkt, beoogt de Overeenkomst geen joint venture, agentuur of arbeidsrelatie te creëren.

### ARTIKEL 3 Aanbod en aanvaarding

- 3.1 Alle door NEG-ITSolutions B.V. gedane aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend tenzij schriftelijk expliciet anders is bepaald. NEG-ITSolutions B.V. is op elk moment voor aanvaarding van de aanbieding of offerte van NEG-ITSolutions B.V. door Klant gerechtigd de aanbieding en/of offerte te herroepen, in te trekken of te wijzigen. Offertes en aanbiedingen zijn geldig voor de duur van de op de aanbiedingen en in de offerte vermelde periode. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, zijn offertes en aanbiedingen geldig voor een periode van veertien (14) dagen.
- 3.2 De van de aanbiedingen en/of offertes deel uitmakende gegevens (zoals Documentatie, tekeningen, afbeeldingen, Materialen, technische beschrijvingen en voorbeelden) zijn zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar niet bindend voor NEG-ITSolutions B.V.. NEG-ITSolutions B.V. staat het vrij wijzigingen door te voeren voor zover deze noodzakelijk of wenselijk zijn vanwege technische redenen.
- 3.3 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan NEG-ITSolutions B.V. verstrekte gegevens waarop NEG-ITSolutions B.V. de aanbieding en/of offerte baseert. Indien deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, kan NEG-ITSolutions B.V. zich erop beroepen dat de offerte met terugwerkende kracht komt te vervallen. Mocht de Overeenkomst reeds tot stand zijn gekomen, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd deze op grond van dwaling per direct te vernietigen.
- 3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) onvoorwaardelijke bevestiging door Klant van de gehele offerte van NEG-ITSolutions B.V., inclusief de bevestiging van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden. De directie van NEG-ITSolutions B.V. komt het recht toe reeds door Klant aanvaarde offertes niet goed te keuren, waarmee deze komen te vervallen. Een Overeenkomst wordt eveneens geacht te zijn tot stand gekomen indien NEG-ITSolutions B.V. met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen. Indien bij het leveren van Producten verkoop uit magazijnvoorraad plaatsvindt, treedt de verkoopfactuur in plaats van de schriftelijke opdrachtbevestiging.
- 3.5 Ook indien een overeenkomst tussen NEG-ITSolutions B.V. en Klant reeds tot stand is gekomen door aanbieding en aanvaarding, bindt deze NEG-ITSolutions B.V. niet in het geval door NEG-ITSolutions B.V. (abusievelijk) onder de inkoopprijs is geoffreerd, ook als Klant dit niet wist.
- 3.6 NEG-ITSolutions B.V. heeft het recht, indien de opdracht voor de levering van een zaak of het verrichten van diensten niet tot een overeenkomst leidt, alle kosten die NEG-ITSolutions B.V. heeft moeten maken om de aanbieding te kunnen verstrekken, aan de Klant in rekening te brengen.
- 3.7 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij het tegendeel door Klant wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van aflevering toegankelijkheid problemen met betrekking tot de e-mailbox en/of randapparatuur van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

### ARTIKEL 4 Product inventarisatie en Levering van Producten

- 4.1 NEG-ITSolutions B.V. kan op verzoek van Klant een inventarisatie maken van de benodigde en of gewenste IT-oplossing. Hoewel NEG-ITSolutions B.V. zich zal inspannen de inventarisatie en/of advieswerkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt NEG-ITSolutions B.V. geen enkele verantwoordelijkheid voor de juistheid, volledigheid en bruikbaarheid.
- 4.2. NEG-ITSolutions B.V. kan bij een inventarisatie en advies uitgaan van de aan haar door Klant of derden verstrekte informatie. Zij heeft ter zake geen onderzoeksplicht.
- 4.3 Alle door NEG-ITSolutions B.V. opgegeven leveringstermijnen gelden als benaderingen en zijn in geen geval als fatale termijnen te beschouwen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.4 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd de levering op te schorten zolang Klant jegens NEG-ITSolutions B.V. niet aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment dat Klant alsnog deze verplichtingen is nagekomen, of NEG-ITSolutions B.V. de overeenkomst wegens wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) heeft ontbonden, in welk geval Klant tot vergoeding van de schade gehouden is.
- 4.5 Indien en voor zover NEG-ITSolutions B.V. om welke reden dan ook in redelijkheid duurzaam niet tot (deel)levering in staat is, is zij gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot betaling van enige boete of vergoeding van enige schade gehouden te zijn.
- 4.6 De levering van Producten geschiedt af magazijn, -werkplaats, -fabriek of -winkel ter keuze van NEG-ITSolutions B.V..
- 4.7 De door NEG-ITSolutions B.V. te leveren Producten kunnen door NEG-ITSolutions B.V. worden vervoerd voor rekening en risico van Klant. De keuze van de wijze van transport wordt door NEG-ITSolutions B.V. bepaald tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. NEG-ITSolutions B.V. heeft geen verantwoordelijkheid de Producten tijdens het vervoer te verzekeren, tenzij Klant dit uitdrukkelijk verlangt; in dit geval komen de kosten voor rekening van Klant.
- 4.8 Tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen komen de bijkomende kosten zoals in- en uitvoerrechten, zegel-, stations- en inklaringskosten en belastingen voor rekening van Klant.
- 4.9 NEG-ITSolutions B.V. behoudt zich het recht voor in gedeelten af te leveren en afzonderlijk te factureren.
- 4.10 Indien bestelde Producten in het magazijn van NEG-ITSolutions B.V. zijn aangekomen maar op verzoek van Klant tijdelijk aldaar dienen te worden opgeslagen, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd betaling voor de betreffende zaken te verlangen. NEG-ITSolutions B.V. is in voorkomend geval tevens gerechtigd kosten voor opslag bij Klant in rekening te brengen. Producten als hiervoor bedoeld worden voor risico van Klant opgeslagen. NEG-ITSolutions B.V. is niet gehouden om met een opslag als hiervoor bedoeld akkoord te gaan en kan te allen tijde aan Klant laten weten dat deze de Producten dient op te halen.

### ARTIKEL 5 Productprijzen

- 5.1. De door NEG-ITSolutions B.V. opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de prijzen geldend op de dag van levering af werkplaats, -fabriek, -magazijn of winkel en zijn exclusief BTW en tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld exclusief verpakkings- en verzendkosten.
- 5.2. NEG-ITSolutions B.V. heeft het recht alle prijsverhogende factoren, waaronder mede moet worden verstaan verhoging van kostprijzen en tarieven voor materialen, loonkosten, sociale lasten, belastingen, transportkosten, (fabrieks) prijzen van toeleveranciers, alsmede een wijziging in valutaverhoudingen, die zijn ontstaan na het doen van de aanbieding, prijsopgave, offerte c.q. de totstandkoming van de Overeenkomst, aan Klant te berekenen. Klant is

gerechtigd, na in kennis te zijn gesteld van de verhoging, binnen 8 dagen na de kennisgeving de overeenkomst te ontbinden, indien in redelijkheid gesteld kan worden dat Klant, ware de hogere prijs reeds bekend geweest bij de totstandkoming van de overeenkomst, niet tot het sluiten van de overeenkomst was overgegaan.

#### **ARTIKEL 6 Zekerheid en eigendomsvoorbehoud**

- 6.1 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd alvorens te leveren een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant te verlangen. Deze bepaling geldt evenzeer, indien leverancierskrediet is bedongen. Weigering van Klant om de verlangde zekerheid te stellen geeft NEG-ITSolutions B.V. het recht de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, onverminderd het recht van NEG-ITSolutions B.V. tot vergoeding van de schade die zij dientengevolge lijdt.
- 6.2 NEG-ITSolutions B.V. behoudt de eigendom van alle door NEG-ITSolutions B.V. aan Klant geleverde Producten, zolang Klant niet aan al zijn betalingsverplichtingen betreffende de geleverde Producten, waaronder begrepen vorderingen ter zake van eventueel verschuldigd geworden boetes, rentes en kosten, heeft voldaan.
- 6.3 In aanvulling op het hierboven genoemde eigendomsvoorbehoud verbindt Klant zich om op eerste daartoe strekkend verzoek van NEG-ITSolutions B.V. een bezitloos pandrecht te vestigen op alle door NEG-ITSolutions B.V. aan Klant geleverde Producten, tot zekerheid van alle bestaande en toekomstige vorderingen van NEG-ITSolutions B.V. op Klant, uit welke hoofde dan ook.
- 6.4 Zolang vaststaat, dat de eigendom van het geleverde nog niet is overgegaan op Klant, is deze niet gerechtigd het geleverde Product -dan wel onderdelen daarvan- door te verkopen, of ter beschikking van derden te stellen, aan derden in pand te geven of op enig andere wijze de geleverde zaken te bezwaren, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NEG-ITSolutions B.V..

#### **ARTIKEL 7 Productgarantie**

- 7.1 Op de Apparatuur die door NEG-ITSolutions B.V. van een fabrikant is betrokken, zijn voor zover aanwezig, uitsluitend de garantiebepalingen van fabrikant van toepassing.
- 7.2 Op door NEG-ITSolutions B.V. ingekochte en aan Klant verkochte gebruikte Apparatuur wordt door NEG-ITSolutions B.V. geen enkele garantie verleend en geen enkele aansprakelijkheid voor schade aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Gebruikte Apparatuur wordt in beginsel zonder software geleverd. Indien gebruikte Apparatuur met een operation system wordt geleverd, is NEG-ITSolutions B.V. nimmer gehouden daarbij een handleiding of andere zaken te leveren.
- 7.3 Indien en voor zover NEG-ITSolutions B.V. uitdrukkelijk schriftelijk in de Overeenkomst of op de factuur garantie heeft verleend, geldt aanvullend dat elke aanspraak op garantie vervalt, wanneer zonder schriftelijke toestemming van NEG-ITSolutions B.V. wijzigingen in of aan de Apparatuur zijn aangebracht, die naar de mening van NEG-ITSolutions B.V. de normale werking en betrouwbaarheid van de apparatuur kunnen beïnvloeden. Hetzelfde geldt wanneer binnen de garantietermijn andere dan de door NEG-ITSolutions B.V. geleverde onderdelen zijn gemonteerd of zonder de toestemming van NEG-ITSolutions B.V. aan het Product reparaties zijn verricht.
- 7.4 Bedrijfsschade, gevolgschade of andere hier niet met name genoemde indirecte schade zijn van de garantie uitgesloten. De garantie is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijke fabricage, constructie of materiaal. De garantie geldt niet ingeval van normale slijtage en van schade, die is ontstaan als gevolg van ongevallen, alsmede ingeval van nalatigheid of ondeskundige behandeling

door de Klant, alsmede in het geval dat de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.

- 7.5 De kosten en risico's van transport naar en van de werkplaats van NEG-ITSolutions B.V. zijn voor rekening van Klant.
- 7.6 NEG-ITSolutions B.V. verleent voorts geen enkele garantie met betrekking tot de door haar aan Klant ter beschikking gestelde of geleverde Software. NEG-ITSolutions B.V. garandeert niet, noch uitdrukkelijk noch stilzwijgend, de kwaliteit, prestatie, verhandelbaarheid of geschiktheid voor enig bepaald doel van de Software. Alle Software wordt in licentie gegeven en verkocht in de staat waarin deze zich op het moment van aankoop bevindt. Het risico betreffende de kwaliteit en de prestatie van de Software ligt bij Klant. Indien en voor zover de software door NEG-ITSolutions B.V. van een leverancier is betrokken, zijn uitsluitend de garantiebepalingen - voor zover aanwezig - van die leverancier of de fabrikant van toepassing.
- 7.7 NEG-ITSolutions B.V. is niet verplicht reparaties op gebruikte Apparatuur uit te voeren. In het geval NEG-ITSolutions B.V. een garantie heeft gegeven op gebruikte Apparatuur, zal zij in elk geval volledig aan haar garantieverplichtingen hebben voldaan indien zij vervangend werkend apparatuur ter beschikking heeft gesteld die in redelijke mate aan dezelfde specificaties voldoet als de ondeugdelijk Apparatuur. NEG-ITSolutions B.V. is nimmer gehouden gebruikte apparatuur terug te nemen tegen terugbetaling van de koopprijs.
- 7.8 NEG-ITSolutions B.V. is in geen geval verplicht garantie te verlenen op gebruikte Apparatuur die onder de benaming: "koopjes" wordt aangeboden. Ook indien NEG-ITSolutions B.V. uitdrukkelijk garantie heeft verstrekt op gebruikte Apparatuur die onder de benaming "koopjes" is verkocht, kan geen enkele aanspraak worden gedaan op vervanging, prijskorting of reparatie met betrekking tot batterijen of accu's behorend bij die betreffende Apparatuur.
- 7.9 Geen garantie of vergoeding wordt gegeven ten aanzien van de verpakings- en verzendkosten voor reparaties, software installatiekosten, data herstelkosten, dataverlies, waterschade, valschade en iedere andere vorm van indirecte schade.
- 7.10 Op onderdelen en accessoires waar de gebruikswijze invloed heeft op het slijtageproces, wordt een beperkte garantie van 3 maanden verstrekt. Dit betreft onder andere de batterij, het toetsenbord, de muis en de oplader.

#### **ARTIKEL 8 Service- en onderhoudswerkzaamheden**

- 8.1 NEG-ITSolutions B.V. zal service en onderhoud overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken verrichten.
- 8.2 Service en onderhoud betreft uitsluitend de Hardware.
- 8.3 Indien Apparatuur om welke reden dan ook wordt afgegeven voor onderzoek is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen. Indien Klant de door haar afgegeven ICT-apparatuur niet binnen 60 dagen nadat apparatuur is gerepareerd, dan wel een onderzoek is afgerond en dit aan Klant is kenbaar gemaakt, door Klant is afgehaald, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd de apparatuur af te voeren en daarvoor eventuele kosten bij Klant in rekening te brengen. Eventuele opslagkosten komen voor rekening van Klant.
- 8.4 Alle door NEG-ITSolutions B.V. bij de service en onderhoud gebruikte Apparatuur, Software en ander materialen blijven eigendom van NEG-ITSolutions B.V., behoudens in geval Klant voor deze Apparatuur, Software en andere materialen een vergoeding betaalt aan NEG-ITSolutions B.V..
- 8.5 NEG-ITSolutions B.V. kan wijzigingen aanbrengen in de omvang en de inhoud van de te verrichten service of onderhoud. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal NEG-ITSolutions B.V. Klant hierover zo spoedig mogelijk inlichten en komen de kosten van verandering voor rekening van Klant.

- 8.6 Indien service- en of onderhoudswerkzaamheden worden verricht uit hoofde van een door NEG-ITSolutions B.V. uitgegeven service-/onderhoudskaart gelden de voorwaarden als omschreven bij afgifte van deze kaart.

#### **ARTIKEL 9 Inname en verwerking van Producten**

- 9.1 NEG-ITSolutions B.V. kan bij de uitvoering van haar opdrachten afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur innemen. Zij kan zulks doen met het oogmerk deze Apparatuur aan bieden ter afvalverwerking c.q. recycling, onverminderd het hierna bepaalde.
- 9.2 Indien en voor zover er met een eventuele afvalverwerking c.q. recycling samenhangende kosten bij NEG-ITSolutions B.V. in rekening worden gebracht, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd deze aanvullend aan Klant in rekening te brengen. Dit is eveneens van toepassing op transportkosten in verband met afvalverwerking c.q. recycling.
- 9.3 NEG-ITSolutions B.V. kan tevens al dan niet afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur opkopen. Klant verklaart in voorkomend geval bevoegd te zijn tot verkoop van de betreffende Apparatuur. NEG-ITSolutions B.V. is niet gehouden deze bevoegdheid te controleren, noch is zij gehouden te controleren of de ter koop aangeboden Apparatuur één op één correspondeert met de aan haar door Klant daadwerkelijk afgegeven Apparatuur. NEG-ITSolutions B.V. is niet gehouden door Klant afgegeven Apparatuur terug te leveren, ongeacht of betaling voor de betreffende Apparatuur door NEG-ITSolutions B.V. al dan niet reeds heeft plaatsgevonden. Het staat NEG-ITSolutions B.V. vrij aan haar door Klant als hiervoor bedoeld afgegeven Apparatuur, door te verkopen en te leveren, deze Apparatuur aan bieden ter afvalverwerking c.q. recycling of deze aan te bieden aan goede doelen.
- 9.4 Waardes en of prijsopgaven voor op te kopen c.q. in te nemen Apparatuur, zoals door NEG-ITSolutions B.V. gepubliceerd op het internet of overigens door haar vermeld zijn indicatief en gelden niet als bindend bod.
- 9.5 Een bod uitgebracht door een werknemer van NEG-ITSolutions B.V. boven een belang van € 10.000, geldt als niet rechtsgeldig uitgebracht als dit niet is ondertekend door de bestuurder van NEG-ITSolutions B.V..
- 9.6 In het geval NEG-ITSolutions B.V. op enig moment een offerte heeft uitgebracht voor de aankoop van Apparatuur en zich tussentijds prijs verlagende omstandigheden voordoen, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd haar prijsaanbod aan te passen en haar eerdere bod niet langer gestand te doen. Het staat de Klant en aanbieder van de op te kopen Apparatuur in voorkomend geval vrij zijn aanbod in te trekken.
- 9.7 Hoewel NEG-ITSolutions B.V. zich zal inspannen om data van ingenomen Apparatuur te verwijderen, en NEG-ITSolutions B.V. voor de verwijdering hiervan geavanceerde en goedgekeurde software gebruikt, is NEG-ITSolutions B.V. niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig verwijderen van data en klantkenmerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen. Voorgaande geldt ook als NEG-ITSolutions B.V. ter zake van de bedoelde verwijdering een certificaat heeft afgegeven.
- 9.8 Bij het aanbieden van in te nemen Apparatuur, is de Klant en aanbieder van gehouden een gespecificeerde pakbon te verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant en aanbieder om de apparatuur adequaat te verpakken. Als NEG-ITSolutions B.V. de in te nemen apparatuur ter plaatse niet uitputtend op aantallen en werking heeft gecontroleerd geeft het tekenen door NEG-ITSolutions B.V. van een pakbon bij inname van Apparatuur geen enkele garantie voor de daadwerkelijke inname van alle aldaar vermelde Apparatuur. Indien na verdere controle door NEG-ITSolutions B.V. blijkt dat de ingenomen Apparatuur niet werkend, beschadigd,

- incompleet of defect is, geldt deze nadere vaststelling als bepalend voor de staat van de Apparatuur bij inname.
- 9.9 Hoewel NEG-ITSolutions B.V. zich zal inspannen om de verwerking en recycling van de ingenomen Apparatuur milieuvriendelijk te laten plaatsvinden en NEG-ITSolutions B.V. voor de verwerking en recycling van de Apparatuur gebruik maakt van in de markt als betrouwbaar bekend staande partijen, is NEG-ITSolutions B.V. jegens de Klant en aanbieder niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig milieuvriendelijk verwerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle Apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen.
- 9.10 NEG-ITSolutions B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat medewerkers van de Klant en aanbieder van in te nemen apparatuur of derden, Apparatuur aan NEG-ITSolutions B.V. hebben meegegeven, althans op een in te nemen pallet hebben geplaatst, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van NEG-ITSolutions B.V..

#### **ARTIKEL 10 Werkplekplaatsing, installatie en migratie**

- 10.1 NEG-ITSolutions B.V. kan op verzoek van Klant plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden verrichten. Het betreft zowel Hardware matige als Softwarematige installatiewerkzaamheden.
- 10.2 Hoewel NEG-ITSolutions B.V. zich zal inspannen plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt zij geen enkele verantwoordelijkheid hiervoor.
- 10.3 Werkzaamheden in verband met plaatsing, installatie en migratie worden uitgevoerd voor rekening en risico van Klant, en worden geacht uitgevoerd te worden onder voortdurend toezicht van Klant.

#### **ARTIKEL 11 Uitvoering van (overige) Diensten**

- 11.1 NEG-ITSolutions B.V. zal zich bij de uitvoering van met Klant overeengekomen Diensten naar beste vermogen inspannen om de Diensten te verlenen conform het bepaalde in de Overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen worden alle Diensten steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. NEG-ITSolutions B.V. zal bij de uitvoering van de Diensten alle zorgvuldigheid in acht nemen, die redelijkerwijs van haar als bekwaam ICT-dienstverlener verwacht kan worden.
- 11.2 Klant mag de Diensten alleen gebruiken voor eigen, interne bedrijfsdoeleinden. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Diensten niet aanwenden voor commerciële doeleinden of voor enig ander doeleinde dan de in de Overeenkomst genoemde doeleinden. Het recht van de Klant op het gebruik van de Diensten is niet overdraagbaar.
- 11.3 De voorgeschreven vereisten voor gebruik van de Diensten kunnen (nader) beschreven staan in de Overeenkomst. Dit kan onder andere betreffen de instellingen, Software, Hardware, internetbandbreedte en telecommunicatie. De kosten voor aanschaf en/of het gebruik en/of beheer hiervan komen voor eigen rekening en verantwoordelijkheid van Klant.
- 11.4 Klant is als eerste verantwoordelijk voor de (juiste) keuze voor en het gebruik en onderhoud van binnen zijn onderneming aanwezige Apparatuur, infrastructuur, telecommunicatieverbindingen (waaronder internet), Hardware Klant, Software, configuratie, programmatuur en Data. NEG-ITSolutions B.V. is niet aansprakelijk voor fouten in transmissie van Data, en evenmin voor storingen en/of niet-beschikbaarheid van voornoemde Apparatuur en/of telecommunicatieverbindingen.
- 11.5 Alle door NEG-ITSolutions B.V. genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data

gelden steeds als streefdata, binden NEG-ITSolutions B.V. niet. NEG-ITSolutions B.V. spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Partijen erkennen dat een wijziging van, of een aanvulling op het in de Overeenkomst bepaalde werkzaamheden, tot overschrijding van de overeengekomen termijnen kan leiden. De enkele overschrijding van een door NEG-ITSolutions B.V. genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt NEG-ITSolutions B.V. niet van rechtswege in verzuim.

- 11.6 Indien de Dienst in fasen wordt verleend, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd de aanvang van werkzaamheden ten behoeve van een fase uit te stellen totdat Klant de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd respectievelijk deze met NEG-ITSolutions B.V. heeft afgerekend.

#### **ARTIKEL 12 Licentie**

- 12.1 Op voorwaarde dat Klant de verschuldigde vergoedingen heeft voldaan, verleent NEG-ITSolutions B.V. aan Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-(sub)licentiebaar en beperkt recht om in het kader van de Dienst, de Software, de Hardware en/of de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie en uitsluitend voor het beoogd gebruik zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De source code van de Software en/of Materialen wordt nimmer verstrekt of overgedragen.
- 12.2 In de Overeenkomst kan NEG-ITSolutions B.V. nadere voorwaarden stellen aan de omvang van het gebruik van de Software, waaronder begrepen maar niet beperkt tot (het aantal van) de Accounts.
- 12.3 Het is Klant niet toegestaan de Software, Materialen en/of de Documentatie, dan wel de dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Software.
- 12.4 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd om in de Software gebruik te maken van software van derde partijen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot open source software. In dat geval is Klant aan de gebruiksvoorwaarden van deze derde partijen gebonden. NEG-ITSolutions B.V. zal deze gebruiksvoorwaarden van derden bij de Overeenkomst alsmede op eerste verzoek aan Klant toezenden. Mochten de gebruiksvoorwaarden van deze derden, om welke reden dan ook, niet van toepassing zijn, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- 12.5 Klant garandeert dat hij een deugdelijke boekhouding en administratie voert met betrekking tot het gebruik van de Software, meer in het bijzonder de Accounts. Klant zal op verzoek van NEG-ITSolutions B.V. alle medewerking verlenen aan een door of namens NEG-ITSolutions B.V. uitgevoerde audit betreffende het naleven van de met NEG-ITSolutions B.V. gemaakte afspraken aangaande de software en het gebruik daarvan. Klant zal in dit kader toegang verlenen tot de gebouwen, systemen en boekhouding van Klant. NEG-ITSolutions B.V. zal zich er voor inspannen dat de audit de normale bedrijfsvoering van Klant zo min mogelijk beperkt. NEG-ITSolutions B.V. zal informatie die zij als gevolg van deze audit verkrijgt vertrouwelijk behandelen. De kosten voor de audit worden door NEG-ITSolutions B.V. gedragen, tenzij de audit onregelmatigheden aan het licht brengt. In dat geval komen de kosten voor de audit, onverminderd de overige rechten van NEG-ITSolutions B.V. om Klant aan te spreken, voor rekening van Klant.

#### **ARTIKEL 13 Verplichtingen Klant**

- 13.1 Klant erkent dat de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van correcte, complete en tijdige verstrekking van gegevens door Klant. Klant zal voor deze verstrekking zorgdragen. Klant garandeert de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en dat de verstrekking daarvan geen inbreuk maakt op enige rechten van derden.
- 13.2 Indien Klant nalaat om NEG-ITSolutions B.V. te voorzien van de data, materialen, producten, Software of medewerkers welke vereist zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en/of wanneer Klant anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst en/of het verlenen van de Diensten op te schorten. Klant is in dat geval gehouden de extra kosten te voldoen die NEG-ITSolutions B.V. moet maken als gevolg van dit handelen van Klant, een en ander onverminderd het recht van NEG-ITSolutions B.V. tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 13.3 Indien en voor zover NEG-ITSolutions B.V. bij de Diensten gebruik maakt van Derden Software, staat Klant ervoor in dat hij gerechtigd is om NEG-ITSolutions B.V. ten behoeve van de Diensten toegang tot en gebruik van die Derden Software te verschaffen.
- 13.4 Klant zal de medewerkers van NEG-ITSolutions B.V. desgevraagd de toegang tot locaties van de Klant verschaffen.
- 13.5 Klant zal toegewezen gebruikersnamen en/of wachtwoorden vertrouwelijk behandelen. NEG-ITSolutions B.V. is niet aansprakelijk voor gebruik en/of misbruik van gebruikersnamen en/of wachtwoorden. NEG-ITSolutions B.V. mag ervan uitgaan dat de gebruikers van Klant ook daadwerkelijk degene zijn die zich aanmelden met de aan hen toebehorende gebruikersnaam en wachtwoord. Zodra gebruikers weten of reden hebben te vermoeden dat een gebruikersnaam en/of wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden, moet Klant NEG-ITSolutions B.V. daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het veranderen van het wachtwoord en het zo nodig wettelijk melden van een datalek zoals bedoeld in artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 13.6 NEG-ITSolutions B.V. behoudt zich het recht voor de inlogprocedure, wachtwoorden en/of de gebruikersnamen te veranderen indien zij dit op enigerlei wijze noodzakelijk acht, bijvoorbeeld indien dit in het belang is van het functioneren en/of kunnen gebruiken van de Diensten. In dat geval wordt de gebruiker hiervan op de hoogte gesteld.
- 13.7 Klant is bij het gebruik maken van de Diensten te allen tijde verplicht zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wet- en/of regelgeving, waaronder de "Netiquette".
- 13.8 Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen de klanten van Klant, voortvloeiende uit het niet nakomen van de verplichtingen uit dit artikel.
- 13.9 Klant is jegens NEG aansprakelijk voor elk vermogensnadeel dat NEG lijdt als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking, onvoldoende medewerking aan het uitvoeren van de Overeenkomst, inbreuk door Klant op de rechten van derden en elke vorm van overtreding van de wet- en regelgeving dan wel toerekenbare niet nakoming door Klant van de afspraken uit hoofde van de Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden.

#### **ARTIKEL 14 Data**

- 14.1 NEG-ITSolutions B.V. is niet verantwoordelijk voor de Data, het gebruik ervan, de juistheid en/of volledigheid ervan. NEG-ITSolutions B.V. is tevens niet gehouden tot conversie van Data. Klant weet en aanvaardt dat NEG-ITSolutions B.V. géén kennis heeft van de Data die via de Diensten door Klant worden verwerkt. NEG-ITSolutions B.V. voert geen controle en/of redactie uit ten aanzien van de Data en is daartoe ook

- niet verplicht. Klant is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij met behulp van de Dienst verricht, in het bijzonder het verwerken van de Data via het Diensten.
- 14.2 Klant garandeert jegens NEG-ITSolutions B.V. dat hij gerechtigd is de Data via de Diensten te verwerken. Klant garandeert dat hij de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de Data bezit dan wel de vereiste toestemmingen en/of licenties heeft verkregen om de Data via het Diensten te verwerken.
- 14.3 Klant garandeert dat hij geen Data via de Diensten verwerkt:
- die inbreuk maakt op rechten van NEG-ITSolutions B.V. of derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, Intellectuele Eigendomsrechten of rechten met betrekking tot de bescherming van privacy;
  - die discriminerend en/of beledigend is ter zake van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, of afkomst;
  - die oproept tot geweld tegen en/of lastigvallen van een ander of anderen;
  - die leidt tot of het gevolg is van uitbuiting of misbruik van anderen;
  - welke kinderporno bevat of een link bevat naar kinderporno;
  - waarin persoonlijke gegevens van minderjarigen worden opgevraagd;
  - waarin persoonlijke gegevens van anderen ter beschikking worden gesteld;
  - waarmee het plegen van illegale activiteiten wordt bevorderd of gefaciliteerd;
  - waarbij kettingbrieven, junk mail of spamming betrokken zijn;
  - waarbij wachtwoorden of andere tot personen herleidbare informatie wordt opgevraagd voor commerciële of illegale doeleinden, dan wel anderszins commerciële doeleinden worden beoogd;
  - die virussen, Trojaanse paarden, wormen, bots of andere programmatuur bevatten die een geautomatiseerd werk of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken, wissen of zich toe-eigenen of die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen (al dan niet van NEG-ITSolutions B.V.) te omzeilen;
  - die in strijd zijn met enige geldende wet- en regelgeving; en/of
  - die in strijd zijn met overige bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst.
- 14.4 Klant erkent en stemt er mee in dat hij door het verwerken van de Data, aan NEG-ITSolutions B.V. automatisch een kosteloze, onbezwaarde, wereldwijde, niet-exclusieve licentie verleent om de Data te gebruiken, voor zover noodzakelijk voor het leveren van de Dienst(en), meer in het bijzonder de Hosting Dienst.
- 14.5 Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant met behulp van de Dienst verwerkte Data, op enigerlei wijze inbreuk maken op de rechten van derden en/of anderszins onrechtmatig zijn.
- 14.6 NEG-ITSolutions B.V. behoudt zich het recht om voor, indien zij daartoe gronden aanwezig acht, zonder nadere berichtgeving en zonder schadeplichtig te worden, Data te verwijderen of een Account af te sluiten, met name, maar niet beperkt tot, gevallen waarin Klant naar mening van NEG-ITSolutions B.V. dit Artikel 7 of één der andere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst schendt, onverminderd het recht van NEG-ITSolutions B.V. nadere rechtsmaatregelen te nemen en/of haar recht op schadevergoeding.

#### ARTIKEL 15 Hosting dienst

- 15.1 Onder de Hosting Diensten zal NEG-ITSolutions B.V. zorg dragen voor het technisch beheer van Software en Hardware

- en Klant toegang verschaffen tot de Software middels Accounts.
- 15.2 NEG-ITSolutions B.V. streeft naar een beschikbaarheid van de Hosting Dienst van 99,5%, behoudens in geval van Onderhoud. De beschikbaarheid is op jaarbasis gemeten. Dit is exclusief gepland onderhoud op de systemen.
- 15.3 De door NEG-ITSolutions B.V. beheerde Hardware Klant is ondergebracht in een extern datacentrum van een professionele partij. Hierop zijn de colocationvoorwaarden van deze derde van toepassing en NEG-ITSolutions B.V. is afhankelijk van de door de derde geleverde kwaliteit. NEG-ITSolutions B.V. is verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de colocationdiensten van deze partij.
- 15.4 Klant kan ervoor kiezen Derden Software op de Hardware te (laten) installeren. NEG-ITSolutions B.V. is in het geheel niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de werking van deze Derden Software.
- 15.5 Ondersteuning ten aanzien van de Hosting Diensten is nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Ondersteuning vindt plaats, voor zover er geen sprake is van excessief gebruik en aan de door NEG-ITSolutions B.V. opgestelde 'fair use policy' wordt voldaan. Indien er naar mening van NEG-ITSolutions B.V. sprake is van excessief gebruik, zal NEG-ITSolutions B.V. dit met Klant bespreken. NEG-ITSolutions B.V. behoudt zich het recht voor in het geval van excessief gebruik bij Klant (additionele) kosten in rekening te brengen.
- 15.6 NEG-ITSolutions B.V. stelt als onderdeel van de Hosting Diensten, Accounts beschikbaar inclusief licenties voor het gebruik van de Software die onder het Account voor Klant beschikbaar zijn. NEG-ITSolutions B.V. biedt Accounts aan van verschillende omvang afhankelijk van de behoefte van Klant, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Klant is gerechtigd het aantal Accounts dat wordt afgenomen, uit te breiden en/of te verminderen. De totale vermindering van de Accounts kan echter nooit meer bedragen dan 50% van het aantal Accounts bij het sluiten van de Overeenkomst. Klant is zelf verantwoordelijk voor de Accounts en gebruik ervan.
- 15.7 De Overeenkomst kan bepalingen bevatten omtrent migratie van Data door NEG-ITSolutions B.V. naar Hardware en/of Hardware Klant in het datacentrum. Deze migratiewerkzaamheden worden op basis van inspanningsverplichtingen verricht. De migratie geldt als deugdelijk afgerond, (i) indien Klant de Hosting Diensten operationeel of productief gebruikt althans kan gebruiken, en/of (ii) Klant niet binnen 48 uur na oplevering van de migratie eventuele incidenten en/of Storingen schriftelijk aan NEG-ITSolutions B.V. heeft gemeld.

#### ARTIKEL 16 Beheersdienst

- 16.1 Onder de Beheersdienst zal NEG-ITSolutions B.V. de Hardware Klant en Derden Software monitoren. Indien zich Storingen voordoen, zal NEG-ITSolutions B.V. zich inspannen deze op te lossen en te verhelpen zoals nader bepaald in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. De Beheersdiensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 16.2 Alvorens tot de Beheersdiensten over te gaan, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd de Hardware Klant te inventariseren, zoals nader in de Overeenkomst bepaald. Klant zal aanbevelingen van NEG-ITSolutions B.V., zoals de aanschaf van nieuwere Hardware Klant, aan de hand van deze inventarisatie te allen tijde opvolgen.
- 16.3 Om de Beheersdiensten te kunnen leveren, zal NEG-ITSolutions B.V. zo nodig Materialen kunnen leveren en installeren. Klant verkrijgt van NEG-ITSolutions B.V. een beperkte, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet recht deze Materialen te gebruiken louter in het kader om NEG-ITSolutions B.V. de Beheersdienst te kunnen laten verrichten. Elk ander gebruik van de Materialen is niet toegestaan.
- 16.4 Ten aanzien van de Hardware Klant geldt dat Klant verantwoordelijk is voor het afnemen van onderhoud (-

contracten) met de leveranciers. In geval van onregelmatigheden ten aanzien van de Hardware Klant, zal NEG-ITSolutions B.V. met de betreffend leverancier contact opnemen. Nadat deze leverancier de onregelmatigheden heeft verholpen, zal NEG-ITSolutions B.V. zich inspannen de Hardware Klant weer op te starten.

- 16.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor eerstelijns support met betrekking tot de Hardware Klant, tenzij schriftelijk bepaald in de Overeenkomst.
- 16.6 Klant kan bij NEG-ITSolutions B.V. onderhouds- en/of aanpassing verzoeken indienen. Deze verzoeken gelden als Meerwerk.

#### **ARTIKEL 17 Ondersteuning en Onderhoud**

- 17.1 Leverancier spant zich naar beste kunnen in om Storingen op te lossen. Als Storing wordt in ieder geval niet aangemerkt: (i) het niet beschikbaar zijn van (een deel van) de Diensten als gevolg van omstandigheden die niet aan NEG-ITSolutions B.V. zijn toe te rekenen; (ii) Onderhoud; en (iii) overmacht in de zin van Algemene Voorwaarden. Voornoemde opsomming is niet-limitatief.
- 17.2 Klant kan Storingen tijdens-kantooruren en buiten kantooruren aanmelden conform het proces zoals nader beschreven in de bijhorende overeenkomst.
- 17.3 NEG-ITSolutions B.V. zal Klant, voor zover nodig, tijdens en na afhandeling van de Storing informeren.
- 17.4 Indien een Melding niet een Storing blijkt te zijn (waaronder in ieder geval begrepen de omstandigheden genoemd in dit artikel 17.1, is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd haar alsdan geldende tarieven voor Professional Services in rekening te brengen.
- 17.5 NEG-ITSolutions B.V. zal naar beste vermogen Onderhoud verrichten. NEG-ITSolutions B.V. zal Onderhoud zoveel als mogelijk verrichten tijdens regulier geplande Service Windows. NEG-ITSolutions B.V. is te allen tijde gerechtigd om Onderhoud buiten de reguliere Service Windows te verrichten indien NEG-ITSolutions B.V. dat nodig acht. In dergelijk geval, streeft NEG-ITSolutions B.V. ernaar Klant tevoren over het Onderhoud te informeren, zoals de aard, het aanvangstijdstip en de verwachte duur. NEG-ITSolutions B.V. is voorts te allen tijde gerechtigd om de Diensten, al dan niet gedeeltelijk, op te schorten indien NEG-ITSolutions B.V. dit redelijkerwijs noodzakelijk acht in verband met Onderhoud.

#### **ARTIKEL 18 Professional Services**

- 18.1 Professional Services diensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst. NEG-ITSolutions B.V. zal zich er voor inspannen om de medewerkers die onder de Overeenkomst bij Klant Diensten uitvoeren, gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar te houden, voor zover dit voor het uitvoeren van de Diensten vereist is. NEG-ITSolutions B.V. is echter altijd gerechtigd om een medewerker te vervangen door een andere medewerker met dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.
- 18.2 NEG-ITSolutions B.V. is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. NEG-ITSolutions B.V. vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Klant NEG-ITSolutions B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak.
- 18.3 NEG-ITSolutions B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.

- 18.4 Klant is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker persoonlijk lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de Overeenkomst.
- 18.5 Klant draagt het risico voor de selectie, het gebruik en de toepassing binnen zijn organisatie van de Materialen, Software, websites, databases en andere producten evenals de Diensten en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van veiligheidsprocedures en deugdelijk systeem management.
- 18.6 Ingeval medewerkers van NEG-ITSolutions B.V. op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van NEG-ITSolutions B.V., die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door NEG-ITSolutions B.V. ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 18.7 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, data telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van NEG-ITSolutions B.V. staan. NEG-ITSolutions B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van NEG-ITSolutions B.V..

#### **ARTIKEL 19 Trainingen**

- 19.1 Indien in de Overeenkomst is bepaald dat NEG-ITSolutions B.V. voor Klant Trainingen zal verzorgen stelt NEG-ITSolutions B.V. de inhoud alsmede het tijdstip en de locatie van de Trainingen vast.
- 19.2 Klant is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de Trainingen alsmede de geschiktheid daarvan voor zijn onderneming. Dat geldt eveneens indien NEG-ITSolutions B.V. een medewerker van Klant toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Klant kan een voor een opleiding opgegeven medewerker vervangen voor een andere medewerker.
- 19.3 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd de locatie, datum en/of tijdstip van Trainingen te verplaatsen of een bepaalde Training met een andere Training te combineren dan wel een Training in het geheel te annuleren indien daartoe aanleiding is. NEG-ITSolutions B.V. kan tevens organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in Trainingen aanbrengen.
- 19.4 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd om degene die de Trainingen verzorgt, te vervangen door een of meerdere andere personen die tevens gekwalificeerd zijn om de Trainingen te geven.
- 19.5 Indien Klant niet op de (één van de) Trainingen verschijnt dan wel te kennen heeft gegeven van de Trainingen geen gebruik te willen maken, blijven de voor de Trainingen

overeengekomen vergoedingen onverkort verschuldigd en zal geen teruggave van reeds betaalde vergoedingen plaatsvinden.

#### **ARTIKEL 20 Garanties**

- 20.1 NEG-ITSolutions B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten substantieel aan de overeengekomen specificaties te laten voldoen. NEG-ITSolutions B.V. garandeert niet dat de Diensten geschikt zijn voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant. NEG-ITSolutions B.V. garandeert evenmin dat de Diensten zonder onderbreking en/of fouten zullen werken noch dat de Diensten voortdurend beschikbaar zijn.
- 21.2 Bij het herstel van Storingen is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd om programmaomwegen en probleem vermijdende beperkingen aan te brengen in de Diensten. NEG-ITSolutions B.V. is nimmer gehouden tot het uitvoeren van herstel in het geval van verminkte of verloren gegane Data.

#### **ARTIKEL 22 Onderbrekingen Diensten**

- 22.1 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, de (toegang tot de) Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigd Onderhoud, Service Window, wijzigingen, upgrades en/of patches.
- 22.2 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd, -zonder voorafgaande bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen met betrekking tot de Diensten aan te brengen, hetgeen mogelijk tot gevolg kan hebben dat de (toegang tot de) Diensten tijdelijk wordt onderbroken of beperkt.
- 22.3 De buitengebruikstelling zal zo veel mogelijk buiten kantooruren om plaatsvinden en Klant zal tijdig op de hoogte worden gesteld stellen van de geplande buitengebruikstelling tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, bijvoorbeeld in het geval van een noodsituatie.
- 22.4 Indien Klant constateert dat de Diensten, om welke reden dan ook, niet of gebrekkig toegankelijk zijn, zal zij NEG-ITSolutions B.V. daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. NEG-ITSolutions B.V. zal zich inspannen om de geconstateerde Storingen te herstellen, maar kan niet garanderen dat zij in staat is alle Storingen te herstellen. Klant zal in redelijkheid alle medewerking verlenen aan NEG-ITSolutions B.V. die nodig is om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Klant zal daarbij de instructies en richtlijnen van NEG-ITSolutions B.V. naar beste vermogen opvolgen.
- 22.5 NEG-ITSolutions B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (gedeeltelijke) niet-bereikbaarheid en/of storingen ten aanzien van de (toegang tot de) Diensten, op welke wijze dan ook veroorzaakt.

#### **ARTIKEL 23 Meerwerk**

- 23.1 NEG-ITSolutions B.V. is nimmer verplicht aan een verzoek tot Meerwerk te voldoen en kan van Klant verlangen dat voor dit Meerwerk een afzonderlijke overeenkomst met daarin opgenomen nadere voorwaarden wordt opgesteld.
- 23.2 Klant erkent dat het uitvoeren van Meerwerk invloed kan hebben op verwachte tijdstippen van oplevering en/of planning. Het feit dat Meerwerk wordt uitgevoerd alsmede de gevolgen daarvan kunnen voor Klant nooit een reden tot opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

#### **ARTIKEL 24 Vergoedingen en betaling**

- 24.1 De door Klant voor de door NEG-ITSolutions B.V. geleverde Apparatuur, Hardware, Software en Diensten verschuldigde vergoedingen alsmede de momenten en termijnen van betaling staan vermeld in de Overeenkomst.
- 24.2 Alle door NEG-ITSolutions B.V. gehanteerde tarieven zijn exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde belastingen en heffingen.

- 24.3 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex 'alle huishoudens'), vermeerderd met ten hoogste 5%. NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien zij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.
- 24.4 Tevens is NEG-ITSolutions B.V. gerechtigd de prijzen voor haar Diensten te verhogen indien zich een verhoging van de door NEG-ITSolutions B.V. te maken kosten voordoet. NEG-ITSolutions B.V. meldt deze prijsverhoging uiterlijk één (1) maand voor de datum waarop de prijsverhoging ingaat.
- 24.5 De in de Overeenkomst overeengekomen vaste Werkdesq prijs wordt maandelijks, op basis van het aantal accounts, voorafgaand aan de maand waarop deze Werkdesq wordt afgenomen middels een automatische incasso in rekening gebracht.
- 24.6 De algemene tarieven die gelden voor de inzet van medewerkers voor het verrichten van werkzaamheden die redelijkerwijs niet tijdens de gebruikelijke kantooruren (08.00 – 18.00 uur) en binnen de gemiddelde werktijd van 40 uur per week kunnen worden verricht of op verzoek van de Klant daarbuiten worden verricht, worden tegen de genoemde toeslagen verrekend. Op werkdagen buiten kantooruren tussen 18.00 en 24.00 uur geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent) op de algemene tarieven. Op meer dan 40 uur per week binnen gebruikelijke kantooruren geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent). Op werkdagen tussen 24.00 en 08.00 uur en op: zaterdag, zondag en feestdagen geldt een toeslag van 100% (zegge: honderd procent) op de algemene tarieven.
- 24.7 Tenzij anders overeengekomen worden er binnen Nederland standaard voorrij- of reiskosten gehanteerd, zoals nader in dan geldende vergoedingen op de tarievenkaart is bepaald. Tijd, reis- en verblijfskosten ten behoeve van werkzaamheden in het buitenland worden vooraf, in goed overleg met de Klant, in rekening gebracht. NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd onkosten zoals parkeerkosten, aan de Klant door te belasten.
- 24.8 Enig beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.
- 24.9 De aan Klant toegezonden facturen zullen worden voldoen binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, dan wel, indien daarin geen termijn is opgenomen, binnen de op de factuur vermelde termijn. Indien de Overeenkomst en de factuur geen betalingstermijn vermelden, zal Klant de verschuldigde bedragen binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur betalen.
- 24.10 Door Klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter betaling van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats ter betaling van de langst openstaande factuur, ongeacht hetgeen Klant bij betaling van de factuur vermeldt en tenzij NEG-ITSolutions B.V. aangeeft dat een andere volgorde wordt gehanteerd.
- 24.11 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, verkeert Klant automatisch in verzuim zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie vereist is. Vanaf de vervaldatum van de factuur is Klant een rente verschuldigd over alle te late betalingen gelijk aan 1% boven de dan geldende ECB-depositorente met een minimum van 1,5 % per maand. Tevens is Klant de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd, forfaitair vast te stellen op ten minste 15% van het bedrag van de achterstallige betaling met een minimum van € 250,- de wettelijke handelsrente over het openstaande bedrag verschuldigd tot aan het moment van volledige betaling.
- 24.12 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, heeft NEG-ITSolutions B.V. bovendien het recht om:



- i. de factuur te vermeerderen met administratiekosten, aanmaningskosten en andere kosten gemaakt als gevolg van de overschrijding van de betalingstermijn door Klant;
  - ii. de werkzaamheden onder de Overeenkomst op te schorten; dan wel
  - iii. de Overeenkomst direct buitengerechtelijk te ontbinden een en ander onverminderd de overige rechten van NEG-ITSolutions B.V..
- 24.13 Ter zake van aanspraken van NEG-ITSolutions B.V. leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van NEG-ITSolutions B.V. volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 23.14 Het is de Klant en haar gelieerde ondernemingen gedurende deze overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging van de overeenkomst niet toegestaan medewerkers van NEG-ITSolutions B.V. een aanbiedingen te doen of in dienst nemen. In geval van overtreding is de Klant een vergoeding verschuldigd van één (1) bruto jaarsalaris inclusief vaste toeslagen die de werknemer genoot. Het jaarsalaris wordt bepaald aan de hand van de laatst genoten arbeidsvoorwaarden. De boete is direct opeisbaar.

#### **ARTIKEL 25 Intellectuele Eigendomsrechten**

- 25.1 NEG-ITSolutions B.V. behoudt zich alle rechten voor die niet expliciet aan Klant zijn verleend in deze Overeenkomst. Klant erkent dat alle (Intellectuele Eigendoms) rechten ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst ter beschikking gestelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie alsmede alle andere zaken uitsluitend berusten bij NEG-ITSolutions B.V. of haar licentiegevers.
- 25.2 De Overeenkomst strekt niet tot de overdracht van enig Intellectuele Eigendomsrechten van NEG-ITSolutions B.V. aan Klant. Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet (sub)-licentieerbare gebruiksrechten.
- 25.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 25.4 NEG-ITSolutions B.V. is gerechtigd technische voorzieningen in de Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen aan te brengen ter bescherming daarvan. Het is Klant niet toegestaan om deze technische voorzieningen, anders dan na schriftelijke toestemming van NEG-ITSolutions B.V., te (laten) omzeilen en/of te (laten) verwijderen. Tevens is het Klant niet toegestaan op Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen reverse engineering toe te passen, tenzij dwingend recht zulks nadrukkelijk toestaat.
- 25.5 NEG-ITSolutions B.V. vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door NEG-ITSolutions B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen inbreuk maken op de auteursrechten van die derde, onder de voorwaarde dat Klant NEG-ITSolutions B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van schikkingen, geheel overlaat aan NEG-ITSolutions B.V.. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan NEG-ITSolutions B.V. verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant tegen deze rechtsvordering te verweren.

- 25.6 De verplichting tot vrijwaring zoals hiervoor bedoeld vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan NEG-ITSolutions B.V. ter beschikking gestelde Materialen, dan wel (ii) wijzigingen die Klant al dan niet met schriftelijke toestemming van NEG-ITSolutions B.V., in de Software, Diensten en/of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door NEG-ITSolutions B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend auteursrecht of indien naar het oordeel van NEG-ITSolutions B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal NEG-ITSolutions B.V., indien mogelijk, zich er voor inspannen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen kan blijven gebruiken.
- 25.7 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan NEG-ITSolutions B.V. van Producten, Apparatuur, programmatuur, programma's en/of Software van derde partijen, databestanden of andere materialen. Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. 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.
- 25.8 Dit artikel beschrijft de volledige aansprakelijkheid van NEG-ITSolutions B.V. voor claims van derden gebaseerd op de bewering dat Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op de auteursrechten van deze derde. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van NEG-ITSolutions B.V. is uitgesloten.

#### **ARTIKEL 26 Aansprakelijkheid**

- 26.1 De aansprakelijkheid van NEG-ITSolutions B.V. 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 overeengekomen garantieverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst waarop de tekortkoming ziet, bedongen prijs per maand (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is ook van toepassing op de vrijwaringsverplichting als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. In geen geval zal de totale, cumulatieve aansprakelijkheid van NEG-ITSolutions B.V. voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 1.000.000,00 (een miljoen euro).
- 26.1 Indien NEG-ITSolutions B.V. ondanks het hiervoor bepaalde toch aansprakelijk zou kunnen worden gehouden voor schade dan doet Klant reeds nu voor alsdan afstand van elk recht om een vergoeding voor de schade te vorderen die hoger ligt dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van NEG-ITSolutions B.V. ter zake van het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert.
- 26.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- i. materiële schade aan zaken (zaakschade).
  - ii. de redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van NEG-ITSolutions B.V. aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Klant wordt ontbonden.
  - iii. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit Artikel 26.

- iv. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 26.3 De aansprakelijkheid van NEG-ITSolutions B.V. voor schade anders dan die genoemd in artikel 26.2, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, Materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens, Data of documenten.
- 26.4 De in artikelen 26.1 – 26.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 26.5 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien NEG-ITSolutions B.V. onverwijld, schriftelijk en deugdelijk in gebreke is gesteld. Een vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (6) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 26.6 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen en toeleveranciers waarvan NEG-ITSolutions B.V. zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

#### **ARTIKEL 27 Overmacht**

- 27.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van NEG-ITSolutions B.V., al dan niet ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst voorzienbaar, ten gevolge waarvan de nakoming redelijkerwijs niet van NEG-ITSolutions B.V. kan worden verlangd, zoals oorlog, belemmerende overheidsmaatregelen, stormschade en andere natuurrampen, belemmering door derden, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting of gebrek aan personeel, quarantaine, epidemieën, vorstverlet, tekortkoming van derden die door NEG-ITSolutions B.V. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, brand, storingen en ongevallen in het bedrijf of in de middelen van vervoer van NEG-ITSolutions B.V., dan wel in de middelen van vervoer van derden, het opleggen van heffingen of andere overheidsmaatregelen, die een wijziging in de feitelijke omstandigheden met zich meebrengen. Deze leveren voor NEG-ITSolutions B.V. een overmacht op, die NEG-ITSolutions B.V. ontheft van verplichting tot levering c.q. uitvoering van werk, zonder dat de Klant en/of gebruiker enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden.
- 27.2 NEG-ITSolutions B.V. is in deze of dergelijke gevallen gerechtigd, zulks geheel ter beoordeling van NEG-ITSolutions B.V., om de overeenkomst tot uitvoering van werk te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan of indien blijkt dat de uitvoering van de Overeenkomst niet meer mogelijk is de overeenkomst te ontbinden.

#### **ARTIKEL 28 Duur en beëindiging**

- 28.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. Tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, is Klant niet gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 28.2 Aan Klant komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien NEG-ITSolutions B.V., 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.
- 28.3 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 28.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat NEG-ITSolutions B.V. ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die namens NEG-ITSolutions B.V. vóór de ontbinding zijn gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 28.4 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance 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 Klant wijzigt. NEG-ITSolutions B.V. is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
- 28.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervallen automatisch de aan Klant verleende gebruiksrechten en licenties met betrekking tot de Dienst, Software, Materialen en Hardware. Vanaf het moment van beëindiging is NEG-ITSolutions B.V. derhalve gerechtigd om de Klant de toegang tot de Dienst te blokkeren en al haar werkzaamheden te staken. Klant zal er vervolgens zorg voor dragen dat alle Materialen en Documentatie alsmede alle kopieën daarvan binnen dertig (30) dagen na beëindiging - en/of op eerste verzoek van NEG-ITSolutions B.V. onverwijld - worden geretourneerd dan wel is vernietigd, zulks ter keuze van NEG-ITSolutions B.V..
- 28.6 Indien Partijen dit in de Overeenkomst zijn overeengekomen, zal NEG-ITSolutions B.V. tegen betaling van haar gebruikelijke tarieven, bij beëindiging van de Overeenkomst aan Klant assistentie verlenen bij de migratie naar een nieuw systeem althans nieuwe leverancier.
- 28.7 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging volledig van kracht.

#### **ARTIKEL 29 Vertrouwelijke informatie**

- 29.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij en deze informatie in redelijkheid als vertrouwelijk zou moeten worden aangemerkt, zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- 29.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij of naderhand openbaar is geworden, of die de ontvangende partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.
- 29.3 NEG-ITSolutions B.V. zal zich maximaal inspannen de Data geheim te houden. NEG-ITSolutions B.V. is echter gerechtigd de Data af te geven of anderszins beschikbaar te stellen voor

zover zij hiertoe krachtens de wet, rechterlijke uitspraak en/of een bevel van een daartoe bevoegde instantie verplicht is althans gehouden is.

- 29.4 NEG-ITSolutions B.V. kan Data onder zich houden, ondanks een verzoek en/of plicht tot afgifte, totdat Klant alle aan NEG-ITSolutions B.V. verschuldigde vergoedingen heeft voldaan.

zullen in zodanig geval zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling, die de aard en strekking van de oude bepaling zo dicht mogelijk zal benaderen, zonder zelf nietig, ongeldig of onverbindend te zijn

#### **ARTIKEL 30 Kennisgevingen**

- 30.1 Alle kennisgevingen en andere communicatie tussen Partijen betreffende de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zal schriftelijk geschieden, waaronder begrepen door middel van e-mailverkeer. E-mail berichten worden geacht door de andere Partij te zijn ontvangen en de inhoud daarvan bekend, indien zulk bericht aantoonbaar is verzonden aan de contactpersoon en het e-mailadres zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 30.2 Partijen zullen elkaar direct op de hoogte stellen van enige verandering in de in de Overeenkomst vermelde gegevens.

#### **ARTIKEL 31 Privacy**

- 31.1 De mogelijkheid bestaat dat NEG-ITSolutions B.V. in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens voor Klant verwerkt. Klant garandeert dat hij volledig aan alle toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en dat zij gerechtigd is om NEG-ITSolutions B.V. als bewerker van de betreffend persoonsgegevens in te schakelen.
- 32.2 Klant vrijwaart NEG-ITSolutions B.V. volledig tegen alle claims van derde partijen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door NEG-ITSolutions B.V. en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Klant.
- 33.3 Klant is zelf verantwoordelijk voor meldplicht datalekken in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). NEG-ITSolutions B.V. zal actief medewerking verlenen aan het databeschermingsbeleid bij de Klant, zonder dat zulks afdoet aan de eigen verantwoordelijkheid van de klant voor dit beleid.

#### **ARTIKEL 34 Toepasselijk recht en jurisdictie**

- 34.1 De aanbiedingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en andere overeenkomsten tussen NEG-ITSolutions B.V. en Klant worden beheerst door Nederlands recht.
- 34.2 Geschillen tussen NEG-ITSolutions B.V. en Klant die voortvloeien uit of betrekking hebben op de aanbiedingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of andere overeenkomsten worden bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.

#### **ARTIKEL 35 Overig**

- 35.1 In alle gevallen waarin door deze Overeenkomst niet is of zal blijken te zijn voorzien, zijn Partijen over en weer jegens elkaar gehouden te handelen overeenkomstig uitgangspunt en strekking van deze Overeenkomst, met wederzijdse inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en rekening houdend met elkaars gerechtvaardigde belangen.
- 35.2 Klant is niet bevoegd om de Overeenkomst en/of enig van de rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NEG-ITSolutions B.V.. Klant is evenmin bevoegd om zonder zulke toestemming een derde in te huren voor de (gedeeltelijke) uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.
- 35.3 Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst dienen schriftelijk tussen Partijen te worden overeengekomen en ondertekend door daartoe bevoegde personen.
- 35.4 Indien en voor zover enige bepaling uit de Overeenkomst nietig, ongeldig of onverbindend wordt verklaard, dan laat dit de geldigheid van de andere bepalingen onverlet. Partijen