



## Algemene voorwaarden

**Algemene voorwaarden HEUTINK ICT**

HEUTINK ICT is ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel voor Oost Nederland onder dossiernummer 06073970.

HEUTINK ICT is een handelsnaam van Lesscher IT BV.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamers van Koophandel voor Oost Nederland onder nummer 06073970.

**Hoofdstuk A - Algemeen deel**

1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden HEUTINK ICT .....	4
2. Aanbiedingen en opdrachtbevestigingen .....	4
3. Prijs en betaling .....	4
4. Dienstverlening algemeen; service level afspraken .....	5
5. Vertrouwelijkheid en overname personeel .....	6
6. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging .....	6
7. Voorbehoud van eigendom en rechten, en opschorting .....	7
8. Risico .....	8
9. Rechten van intellectuele eigendom .....	8
10. Verplichtingen tot medewerking door cliënt .....	9
11. Termijnen .....	9
12. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst .....	10
13. Aansprakelijkheid van HEUTINK ICT; verzekering .....	10
14. Overmacht .....	11
15. Wijziging en meerwerk .....	12
16. Overdracht van rechten en verplichtingen .....	12
17. Toepasselijk recht en geschillen .....	12

**Hoofdstuk B - Dataverwerking en Application****Service Provision**

18. Dienstverlening; bijzondere bepalingen Dataverwerking en Application Service Provision .....	13
19. Duur .....	14
20. Facturering bij Dataverwerking en/of Application Service Provision .....	14
21. Gebreken in programmatuur .....	14

**Hoofdstuk C - Toegang tot internet en aanvraag domeinnamen**

22. Internetdiensten .....	15
23. Domeinnamen .....	15
24. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes .....	15
25. Misbruik van internet .....	16
26. Storingen toegang tot het internet .....	16
27. Duur .....	16
28. Facturering .....	16
29. Garantie .....	16

**Hoofdstuk D - Telecommunicatiediensten**

30. Telecommunicatiedienst .....	17
31. Buitengebruikstelling aansluiting .....	17
32. Informatie verstrekken .....	17
33. Fysieke factoren .....	17
34. Vaste telecommunicatie .....	17
35. Duur .....	18
36. Facturering .....	18
37. Garantie .....	18

**Hoofdstuk E - Advisering en/of Consultancy; ICT-diensten**

38. Dienstverlening inzake advisering en consultancy; overige ICT-Dienstverlening .....	19
39. Facturering .....	19

**Hoofdstuk F - Verkoop van apparatuur en andere zaken**

40. Koop en verkoop .....	20
41. Aflevering .....	20
42. Proefopstelling .....	20
43. Medewerking door cliënt .....	21
44. Garantie .....	21

**Hoofdstuk G - Programmatuur**

45. Gebruiksrecht .....	22
46. Gebruiksbeperkingen .....	22
47. Aflevering en installatie .....	23
48. Acceptatietest en acceptatie .....	23
49. Duur van de overeenkomst .....	24
50. Gebruiksrechtvergoeding .....	24
51. Modifieren van de programmatuur .....	24
52. Garantie .....	25
53. Vertrouwelijkheid .....	25
54. Onderhoudsovereenkomst .....	25

**Hoofdstuk H - Onderwijs, Opleidingen,****Trainings en Workshops**

55. Aanmelding en annulering .....	26
56. Uitvoering opleiding .....	26
57. Prijzen en betaling .....	27
58. Intellectuele eigendom .....	27

## Hoofdstuk A - Algemeen deel

### 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden HEUTINK ICT

- 1.1 Deze algemene voorwaarden HEUTINK ICT zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij HEUTINK ICT goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. HEUTINK ICT en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.5 Indien en voor zover HEUTINK ICT programmatuur en/of apparatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door HEUTINK ICT schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur en/of apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij HEUTINK ICT en HEUTINK ICT zal de desbetreffende voorwaarden van die derden aan cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en HEUTINK ICT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### 2. Aanbiedingen en opdrachtbevestigingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van HEUTINK ICT zijn vrijblijvend en aan wijziging onderhevig, tenzij door HEUTINK ICT schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan HEUTINK ICT verstrekte gegevens waarop HEUTINK ICT haar aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van HEUTINK ICT dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal e.d. vermelde maten, gegevens, modellen, kleuren en gewichtsopgaven gelden bij benadering en zijn voor HEUTINK ICT niet bindend, behoudens indien door HEUTINK ICT uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.3 Aanvaarding van een opdracht door HEUTINK ICT geschiedt steeds schriftelijk in de vorm van een opdrachtbevestiging van de zijde van HEUTINK ICT.
- 2.4 Cliënt controleert steeds onverwijld de juistheid en volledigheid van een opdrachtbevestiging en reclameert daarover in voorkomend geval binnen twee werkdagen, bij gebreke van welke reclame de opdrachtbevestiging onweerlegbaar geacht wordt juist en volledig te zijn.

### 3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verwijderingsbijdragen en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. In de prijzen zijn tevens niet begrepen de kosten van verpakking, transport, montage, verzending en administratie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

- 3.2 Alle door HEUTINK ICT afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij HEUTINK ICT schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door HEUTINK ICT afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan HEUTINK ICT kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door HEUTINK ICT te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is HEUTINK ICT gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door HEUTINK ICT afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4 Ter zake de door HEUTINK ICT verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of informatiesystemen van HEUTINK ICT volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat HEUTINK ICT gerechtigd is schriftelijk op een termijn van tenminste dertig dagen de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 3.6 Indien na het aangaan van de overeenkomst een of meer prijsbepalende factoren voor de door HEUTINK ICT te leveren prestatie wijzigt, zoals kosten van loon, kosten van toeleveranciers e.d., is HEUTINK ICT gerechtigd tot aanpassing van de overeengekomen prijzen en tarieven.
- 3.7 HEUTINK ICT en cliënt zullen in de overeenkomst de datum of data waarop HEUTINK ICT de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald binnen veertien dagen na factuurdatum, zonder dat cliënt gerechtigd is tot opschorting van enige betaling of tot enige verrekening van bedragen.
- 3.8 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt nalatig blijft de vordering te voldoen, kan HEUTINK ICT de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
- 3.9 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is HEUTINK ICT gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, de nakoming van haar dienstverlening en al haar overige prestatieverplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of de computer- en informatiesystemen van cliënt - zonder voorafgaande aankondiging en al dan niet tijdelijk - buiten gebruik te stellen.
- 3.10 HEUTINK ICT is te allen tijde gerechtigd voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van cliënt zekerheid in een door HEUTINK ICT te bepalen vorm (bijvoorbeeld een bankgarantie) en omvang te verlangen. Het nalaten tijdig en voldoende zekerheid te stellen geeft HEUTINK ICT het recht de overeenkomst op te zeggen en/of te ontbinden, één en ander onverminderd alle overige aan HEUTINK ICT toekomende rechten.
- 3.11 Indien en zodra cliënt een door HEUTINK ICT verstrekte kredietlimiet overschrijdt, is HEUTINK ICT gerechtigd de overeenkomst op te zeggen en/of te ontbinden, een en ander onverminderd alle overige aan HEUTINK ICT toekomende rechten.

#### **4. Dienstverlening algemeen; service level afspraken**

- 4.1 HEUTINK ICT zal zich naar beste kunnen inspannen de met cliënt overeengekomen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van HEUTINK ICT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst HEUTINK ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 4.2 HEUTINK ICT verricht haar diensten slechts in opdracht van cliënt. Als HEUTINK ICT op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie (bijv. belastingdienst of justitie) of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht (zoals een aftapverplichting) met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 4.3 HEUTINK ICT is steeds gerechtigd wijzigingen in de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten aan te brengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal HEUTINK ICT cliënt hierover inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of HEUTINK ICT de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 4.4 HEUTINK ICT is gerechtigd de diensten van het door haar bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde externe datacenter uit te voeren met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van programmatuur. HEUTINK ICT is niet gehouden specifiek voor cliënt eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of van programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.5 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is HEUTINK ICT gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.6 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is HEUTINK ICT gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. HEUTINK ICT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van HEUTINK ICT.
- 4.7 Eventuele afspraken omtrent een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Ingeval van een zodanige overeenkomst zal Cliënt HEUTINK ICT steeds onverwijld schriftelijk of per email informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf door HEUTINK ICT aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van HEUTINK ICT zijn gelegen. Behoudens tegenbewijs zal de door HEUTINK ICT gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.
- 4.8 HEUTINK ICT is te allen tijde gerechtigd een bij de uitvoering van de overeenkomst ingezette medewerker door een andere medewerker te vervangen, ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaald persoon.

## **5. Vertrouwelijkheid en overname personeel**

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

## **6. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

- 6.1 Indien HEUTINK ICT dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt HEUTINK ICT desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

- 6.2 Cliënt heeft op grond van wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. HEUTINK ICT is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens slechts 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. HEUTINK ICT zal, zoveel als technisch en redelijkerwijs mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen wettelijke verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van HEUTINK ICT begrepen en komen separaat volledig voor rekening van cliënt.
- 6.3 Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend en geheel aan HEUTINK ICT toegerekend moeten worden.
- 6.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door HEUTINK ICT verleende dienst worden verwerkt, ligt geheel en uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens HEUTINK ICT voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt zal geen gegevens verwerken via de systemen van HEUTINK ICT indien die gegevens en/of de verwerking daarvan strafbaar is. Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.5 Indien HEUTINK ICT op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. HEUTINK ICT staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 6.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is HEUTINK ICT gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. HEUTINK ICT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. HEUTINK ICT is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van HEUTINK ICT.

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

- 7.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van HEUTINK ICT totdat alle bedragen die cliënt aan HEUTINK ICT op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan HEUTINK ICT zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van HEUTINK ICT mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 7.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor HEUTINK ICT gunstigere bepalingen bevat.
- 7.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten op programmatuur, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.4 HEUTINK ICT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van HEUTINK ICT onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan HEUTINK ICT verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 8. Risico

- 8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, documenten, programmatuur, data, databestanden, codes, wachtwoorden, documentatie etc. die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze bij HEUTINK ICT voor verzending gereed staan en cliënt daarvan in kennis is gesteld.
- 8.2 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van apparatuur, zaken, producten en programmatuur die door, namens of op verzoek van cliënt in het door HEUTINK ICT bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde externe datacentrum worden geplaatst, blijft steeds voor cliënt en gaat nimmer op HEUTINK ICT over.

## 9. Rechten van intellectuele eigendom

- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals berekeningen, tekeningen, gereedschappen, modellen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij HEUTINK ICT, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend en dat binnen de grenzen die de licentie daaraan stelt. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 9.2 Indien HEUTINK ICT bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van HEUTINK ICT niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van HEUTINK ICT aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen en/of te gebruiken die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 9.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4 Cliënt is er mee bekend dat de producten, software e.d. van HEUTINK ICT vertrouwelijke bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen van HEUTINK ICT en/of haar toeleveranciers bevatten.
- 9.5 Tenzij HEUTINK ICT een reservekopie van de overeengekomen software aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de desbetreffende software maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.
- 9.6 HEUTINK ICT vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door HEUTINK ICT zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt HEUTINK ICT onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan HEUTINK ICT. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan HEUTINK ICT verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan HEUTINK ICT ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van HEUTINK ICT in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door HEUTINK ICT zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van HEUTINK ICT een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal HEUTINK ICT, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting en/of aansprakelijkheid van HEUTINK ICT wegens inbreuk op rechten van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.



- 9.7 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan HEUTINK ICT van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, data, databestanden of andere materialen met het doel van gebruik, bewerking, verwerking, installatie of incorporatie. Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, verwerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 10. Verplichtingen tot medewerking door cliënt

- 10.1 Om een goede uitvoering van de overeenkomst door HEUTINK ICT mogelijk te maken zal cliënt HEUTINK ICT tijdig alle door HEUTINK ICT nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 10.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de informatiesystemen, apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door HEUTINK ICT te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de informatiesystemen, apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 10.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door HEUTINK ICT nuttig, nodig of wenselijk geachte informatiesystemen, gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van HEUTINK ICT stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft HEUTINK ICT het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft HEUTINK ICT tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van HEUTINK ICT tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 10.4 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt 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 volledig beheer van HEUTINK ICT staan. HEUTINK ICT is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze vermogensschade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van HEUTINK ICT.
- 10.5 Cliënt is verantwoordelijk voor de training van en de instructies aan personen binnen haar organisatie die gebruik maken van de prestaties van HEUTINK ICT.
- 10.6 Cliënt garandeert dat HEUTINK ICT al haar werkzaamheden - ook die met betrekking tot opstelling ter plaatse en reparatie - op de bestemmingsplaats direct en ongestoord kan aanvangen en voortzetten. Indien voor de ongestoorde aanvang en voortzetting van het werk de aanwezigheid van een medewerker van cliënt noodzakelijk is, zal cliënt daarvoor zorg dragen.
- 10.7 Cliënt zal, indien en voor zover vereist bij wet, de Nederlandse, Europese en Amerikaanse exportwetgeving naleven.

## 11. Termijnen

- 11.1 Alle overeengekomen of door HEUTINK ICT genoemde (leverings)termijnen en data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. (Leverings)termijnen vangen eerst aan nadat HEUTINK ICT alle benodigde zaken, bescheiden en gegevens heeft ontvangen. Door HEUTINK ICT genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse data gelden steeds als streefdata, binden HEUTINK ICT niet en hebben slechts een indicatief karakter. HEUTINK ICT spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste data zoveel mogelijk in acht te nemen. HEUTINK ICT is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of datum die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is HEUTINK ICT gebonden aan een al dan niet uiterste datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen.

- 11.2 De enkele overschrijding van een door HEUTINK ICT genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings) termijn of datum brengt HEUTINK ICT niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook als partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of datum zijn overeengekomen - komt HEUTINK ICT wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat HEUTINK ICT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.3 Cliënt is verplicht binnen de overeengekomen termijn af te nemen, bij gebreke waarvan cliënt een direct opeisbare boete van tien percent van de overeengekomen prijs verschuldigd zal zijn, met een minimum van € 250,00 (tweehonderdvijftig Euro) onverminderd alle overige aan HEUTINK ICT toekomende rechten, zoals het recht op nakoming en het recht op volledige schadevergoeding. Indien geen (leverings)termijn is overeengekomen, is HEUTINK ICT gerechtigd tot deze boete indien cliënt nalaat binnen veertien dagen na kennisgeving door HEUTINK ICT af te nemen.

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

- 12.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 12.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat HEUTINK ICT ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die HEUTINK ICT vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.
- 12.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 12.5 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 cliënt wijzigt. HEUTINK ICT is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

## **13. Aansprakelijkheid van HEUTINK ICT; verzekering**

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van HEUTINK ICT wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van HEUTINK ICT voor directe vermogensschade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 13.2 De aansprakelijkheid van HEUTINK ICT voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

- 13.3 De aansprakelijkheid van HEUTINK ICT voor indirecte vermogensschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vermogensschade door bedrijfsstagnatie, vermogensschade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, vermogensschade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan HEUTINK ICT voorgeschreven of ter beschikking gestelde zaken, materialen of programmatuur van derden en vermogensschade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan HEUTINK ICT voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van HEUTINK ICT wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van HEUTINK ICT.
- 13.5 Het bepaalde in artikel 13.1, 13.3 en 13.4 is eveneens van toepassing indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van een door HEUTINK ICT met cliënt overeengekomen garantieverplichting, waaronder begrepen garanties in het kader van serviceniveau afspraken (service level agreements).
- 13.6 De aansprakelijkheid van HEUTINK ICT voor vermogensschade wegens een onjuist of onvolledig advies is in het geheel uitgesloten indien het advies niet het resultaat is van een separate schriftelijke adviesopdracht. Indien het advies wel het resultaat is van een separate schriftelijke adviesopdracht geldt het bepaalde in art. 13.1 tot en met art. 13.5 onverminderd.
- 13.7 De aansprakelijkheid van HEUTINK ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien cliënt HEUTINK ICT onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en HEUTINK ICT ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat HEUTINK ICT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij HEUTINK ICT meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen HEUTINK ICT vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 13.9 Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door HEUTINK ICT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 13.10 Indien cliënt eigen apparatuur, zaken, producten, programmatuur, databestanden of andere materialen aan HEUTINK ICT ter beschikking stelt voor plaatsing en gebruik in het door HEUTINK ICT bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde externe datacentrum van HEUTINK ICT, dan zal cliënt zelf zorg dragen voor de verzekering daarvan tegen brand, blikseminslag, diefstal, verduistering, brand, blikseminslag en andere beschadiging.

#### **14. Overmacht**

- 14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van HEUTINK ICT, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan HEUTINK ICT zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan HEUTINK ICT is voorgeschreven of die door cliënt tot gebruik aan HEUTINK ICT ter beschikking zijn gesteld, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) onlusten, (ix) werkbezetting, (x) staking, (xi) gebrek aan grondstoffen, (xii) blokkade, (xiii) embargo, (xiv) algemene vervoersproblemen, (xv) brand, (xvi) natuurrampen, (xvii) ontploffingen en (xviii) blikseminslag.
- 14.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **15. Wijziging en meerwerk**

- 15.1 Indien HEUTINK ICT op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van HEUTINK ICT. HEUTINK ICT is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 15.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en HEUTINK ICT kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 15.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal HEUTINK ICT cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

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

- 16.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 16.2 HEUTINK ICT is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

## **17 Toepasselijk recht en geschillen**

- 17.1 De overeenkomsten tussen HEUTINK ICT en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 17.2 Geschillen welke tussen HEUTINK ICT en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen HEUTINK ICT en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).
- 17.3 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 17.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een mediator en een co-mediator. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

## Hoofdstuk B - Dataverwerking en Application Service Provision

De bepalingen van dit hoofdstuk B (art. 18 tot en met art. 21 ) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien en voor zover de dienstverlening van HEUTINK ICT bestaat uit Dataverwerking en/of Application Service Provision. Onder Dataverwerking wordt hier verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door HEUTINK ICT bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde externe datacentrum beheerde apparatuur en programmatuur. Onder Application Service Provision wordt hier verstaan: het door HEUTINK ICT 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

### 18. Dienstverlening; bijzondere bepalingen Dataverwerking en Application Service Provision

- 18.1 HEUTINK ICT spant zich er naar redelijkheid voor in de overeengekomen diensten op het gebied van Dataverwerking en/of Application Service Provision met zorg aan cliënt te verlenen.
- 18.2 Slechts indien zulks schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen zal HEUTINK ICT de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door HEUTINK ICT aangegeven infrastructuur installeren.
- 18.3 Cliënt zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 18.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is HEUTINK ICT niet verplicht tot het uitvoeren van enige systeem- of dataconversie.
- 18.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal HEUTINK ICT telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde informatiesystemen en/of programmatuur. HEUTINK ICT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. HEUTINK ICT zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. HEUTINK ICT kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. De ondersteuning wordt uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van HEUTINK ICT.
- 18.6 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van backups van gegevens of databestanden van cliënt omvat, zal HEUTINK ICT met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een volledige backup maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van cliënt. HEUTINK ICT zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij HEUTINK ICT gebruikelijke termijnen. HEUTINK ICT zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren.
- 18.7 Slechts indien zulks schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen is HEUTINK ICT gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 18.8 HEUTINK ICT kan haar faciliteiten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud, ook indien dit een onderbreking van de overeengekomen diensten betekent. HEUTINK ICT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 18.9 Indien HEUTINK ICT dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door HEUTINK ICT te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door HEUTINK ICT worden uitgevoerd of verzorgd.
- 18.10 HEUTINK ICT is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van de Application Service Provision aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Dataverwerking door HEUTINK ICT te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

## **19. Duur**

- 19.1 De overeenkomst op grond waarvan diensten inzake Dataverwerking en/of Application Service Provision worden verleend, wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of HEUTINK ICT de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand vóór het einde van de betreffende periode.

## **20. Facturering bij Dataverwerking en/of Application Service Provision**

- 20.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door HEUTINK ICT verleende diensten inzake Dataverwerking en/of Application Service Provision telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## **21. Gebreken in programmatuur**

- 21.1 HEUTINK ICT staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Dataverwerking door HEUTINK ICT gebruikte programmatuur, foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. HEUTINK ICT zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door HEUTINK ICT zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij HEUTINK ICT zijn gemeld. HEUTINK ICT kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. HEUTINK ICT staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door HEUTINK ICT is ontwikkeld, zullen worden verholpen. HEUTINK ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan HEUTINK ICT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
- 21.2 HEUTINK ICT is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 21.3 Cliënt zal op basis van de door HEUTINK ICT verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. HEUTINK ICT verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door HEUTINK ICT te stellen (financiële) voorwaarden. HEUTINK ICT is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 21.4 HEUTINK ICT staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Dataverwerking door HEUTINK ICT gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## Hoofdstuk C - Toegang tot internet en aanvraag domeinnamen

De bepalingen van dit hoofdstuk C (art. 22 tot en met art. 29) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT diensten levert inzake toegang tot het internet en/of de aanvraag van een domeinnaam.

### 22. Internetdiensten

- 22.1 HEUTINK ICT spant zich er voor in de tussen partijen overeengekomen diensten inzake toegang tot internet met zorg aan cliënt te verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen wordt aan cliënt de toegang tot internet verleend, waarbij HEUTINK ICT zoveel mogelijk de bij haar gebruikelijke termijn voor aansluiting in acht neemt.
- 22.2 HEUTINK ICT heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van cliënt.
- 22.3 HEUTINK ICT is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien zij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
- 22.4 Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt cliënt toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij HEUTINK ICT schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. HEUTINK ICT zal aan een zodanig verzoek haar medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. HEUTINK ICT kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

### 23. Domeinnamen

- 23.1 Slechts indien zulks schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, is in de dienstverlening van HEUTINK ICT op grond van de overeenkomst begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
- 23.2 Indien HEUTINK ICT één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van cliënt, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal HEUTINK ICT een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen. Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij HEUTINK ICT gebruikelijke tarieven verschuldigd.
- 23.3 HEUTINK ICT staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.
- 23.4 HEUTINK ICT is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens HEUTINK ICT voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat het gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door HEUTINK ICT is geregistreerd.

### 24. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes

- 24.1 Cliënt draagt er zelf zorg voor te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.
- 24.2 HEUTINK ICT zal in het kader van haar dienstverlening aan cliënt één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend HEUTINK ICT bepaalt of aan cliënt een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. HEUTINK ICT bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
- 24.3 Cliënt staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.

- 24.4 HEUTINK ICT verstrekt aan cliënt de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer)systeem van cliënt toegang te bewerkstelligen met internet. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

## **25. Misbruik van internet**

- 25.1 Indien HEUTINK ICT algemeen voor al haar cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal HEUTINK ICT die desgevraagd aan cliënt verstrekken en cliënt is verplicht deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. In het bijzonder, maar niet daartoe beperkt, zal cliënt te allen tijde de rechten van intellectuele eigendom van derden en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 25.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is HEUTINK ICT gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van HEUTINK ICT informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan HEUTINK ICT gerechtigd is de toegang tot het internet onmogelijk te maken. HEUTINK ICT is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van het bepaalde in artikel 25.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van HEUTINK ICT te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door HEUTINK ICT jegens cliënt. HEUTINK ICT is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.
- 25.3 Van HEUTINK ICT kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en HEUTINK ICT schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## **26. Storingen toegang tot het internet**

- 26.1 Indien zulks schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, kan cliënt een storing in de toegang tot het internet schriftelijk melden bij HEUTINK ICT op de door HEUTINK ICT bepaalde wijze. HEUTINK ICT zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van HEUTINK ICT medewerking van cliënt noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal cliënt alle door HEUTINK ICT nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. HEUTINK ICT is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door cliënt van de bij hem in gebruik zijnde apparatuur of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
- 26.2 HEUTINK ICT is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.

## **27. Duur**

- 27.1 De overeenkomst waarmee aan cliënt toegang tot het internet wordt verleend, wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of HEUTINK ICT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand vóór het einde van de betreffende periode.

## **28. Facturering**

- 28.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door HEUTINK ICT verleende diensten telkens per kalendermaand vóór verschuldigd.

## **29. Garantie**

- 29.1 HEUTINK ICT staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte. HEUTINK ICT staat er evenmin voor in dat cliënt te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.



## Hoofdstuk D - Telecommunicatiediensten

De bepalingen van dit hoofdstuk D (art. 30 tot en met art. 37) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT diensten inzake vaste telecommunicatiediensten verleent.

### 30. Telecommunicatiedienst

30.1 HEUTINK ICT zal er zich voor inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste telecommunicatiedienst met zorg te leveren.

### 31. Buitengebruikstelling aansluiting

31.1 HEUTINK ICT is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk – geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien cliënt dit verzoekt of indien cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.

31.2 Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is HEUTINK ICT steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. HEUTINK ICT zal indien mogelijk cliënt hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.

31.3 HEUTINK ICT is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

31.4 HEUTINK ICT zal slechts op schriftelijk verzoek van cliënt de dienstverlening hervatten. HEUTINK ICT kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heraanluitingskosten in rekening brengen.

### 32. Informatie verstrekken

32.1 HEUTINK ICT is wettelijk verplicht haar medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. HEUTINK ICT is nimmer aansprakelijk voor enige schade van cliënt of enige derde indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.

32.2 HEUTINK ICT is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. HEUTINK ICT staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

### 33. Fysieke factoren

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

### 34. Vaste telecommunicatie

34.1 Indien HEUTINK ICT op grond van de overeenkomst tussen partijen een vaste telecommunicatiedienst verleent, stelt HEUTINK ICT de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.

34.2 Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij cliënt, blijft eigendom van HEUTINK ICT.

34.3 Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door HEUTINK ICT ter beschikking gestelde aansluitingen zal cliënt er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.

- 34.4 Ingeval cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij HEUTINK ICT schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. HEUTINK ICT zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. HEUTINK ICT kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
- 34.5 Indien HEUTINK ICT voor het verbeteren van haar dienstverlening medewerking van cliënt nodig heeft, zal cliënt deze niet zonder goede grond onthouden.

### **35. Duur**

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

### **36. Facturering**

- 36.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door HEUTINK ICT verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóórafgaand verschuldigd.

### **37. Garantie**

- 37.1 HEUTINK ICT staat niet in voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid van de vaste telecommunicatienetwerken.

## Hoofdstuk E - Advisering en/of Consultancy; ICT-diensten

De bepalingen van dit hoofdstuk E (art. 38 tot en met art. 39) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT diensten inzake advisering en/of consultancy en/of overige ICT-Diensten verleent.

### 38. Dienstverlening inzake advisering en consultancy; overige ICT-Dienstverlening

- 38.1 HEUTINK ICT zal zich er naar beste kunnen voor inspannen de overeengekomen diensten inzake advisering en/of consultancy en/of overige ICT-Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 38.2 De doorlooptijd van een opdracht ter zake van advisering en/of consultancy is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van HEUTINK ICT, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. HEUTINK ICT verbindt zich daarom niet tevoren aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 38.3 Het gebruik dat cliënt maakt van een door HEUTINK ICT afgegeven advies is steeds voor rekening en risico van cliënt.
- 38.4 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van HEUTINK ICT niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam HEUTINK ICT mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van HEUTINK ICT met alle middelen tegenbewijs te leveren.

### 39. Facturering

- 39.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door HEUTINK ICT verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 39.2 Behoudens andersluidende afspraken zal HEUTINK ICT inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor HEUTINK ICT gebruikelijke wijze.

## Hoofdstuk F - Verkoop van apparatuur en andere zaken

De bepalingen van dit hoofdstuk F (art. 40 tot en met art. 44) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna kortweg te noemen: zaken) verkoopt.

### 40. Koop en verkoop

- 40.1 HEUTINK ICT verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk cliënt van HEUTINK ICT koopt.
- 40.2 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. HEUTINK ICT staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. HEUTINK ICT staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 40.3 In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 40.4 HEUTINK ICT staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### 41. Aflevering

- 41.1 De door HEUTINK ICT aan cliënt verkochte zaken zullen aan cliënt worden geleverd af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal HEUTINK ICT de aan cliënt verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. In dat geval zal HEUTINK ICT cliënt, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door HEUTINK ICT aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 41.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- 41.3 HEUTINK ICT zal de zaken verpakken volgens de bij haar gebruikelijke wijze. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door HEUTINK ICT geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart HEUTINK ICT voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van de desbetreffende voorschriften. Indien cliënt HEUTINK ICT verzoekt tot verwijdering van oude zaken en materialen dan wel indien HEUTINK ICT daartoe verplicht is, kan HEUTINK ICT dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van cliënt.
- 41.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal HEUTINK ICT de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door HEUTINK ICT is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software, tenzij en voor zover uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 41.5 HEUTINK ICT is gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### 42. Proefopstelling

- 42.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal HEUTINK ICT gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de zaken waarvoor cliënt belangstelling heeft. HEUTINK ICT mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van zaken in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer ter beschikking te stellen ruimte, alvorens client definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

### **43. Medewerking door cliënt**

- 43.1 Onverminderd het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden draagt cliënt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door HEUTINK ICT in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 43.2 Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### **44. Garantie**

- 44.1 HEUTINK ICT zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door HEUTINK ICT in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij HEUTINK ICT zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van HEUTINK ICT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is HEUTINK ICT gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van HEUTINK ICT. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van HEUTINK ICT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door HEUTINK ICT in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. HEUTINK ICT zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. De in dit lid beschreven garantieverplichting geldt niet voor andere zaken dan de geleverde apparatuur en de onderdelen die door HEUTINK ICT in het kader van de garantie zijn geleverd.
- 44.2 Ieder ander of verdergaand beroep van cliënt op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in artikel 44.1 is uitgesloten. Cliënt mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde zaken indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.
- 44.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door HEUTINK ICT in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
- 44.4 HEUTINK ICT heeft geen verplichting tot herstel van fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 44.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## Hoofdstuk G - Programmatuur

De bepalingen van dit hoofdstuk G (art. 45 tot en met art. 56) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT programmatuur op basis van een licentie aan cliënt ter beschikking stelt, al dan niet als onderdeel van of in verband met de door HEUTINK ICT verkochte en geleverde apparatuur.

### 45 Gebruiksrecht

- 45.1 HEUTINK ICT stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.
- 45.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door HEUTINK ICT en het gebruiksrecht van cliënt strekt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode en executable-code van de programmatuur het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
- 45.3 HEUTINK ICT is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door HEUTINK ICT tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan HEUTINK ICT verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 45.4 Tot de verplichtingen van HEUTINK ICT behoren niet het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande HEUTINK ICT tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan HEUTINK ICT verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 45.5 Het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

### 46. Gebruiksbeperkingen

- 46.1 Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Cliënt zal de programmatuur slechts gebruiken voor het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is.
- 46.2 Cliënt is gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 46.3 HEUTINK ICT kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat cliënt bij HEUTINK ICT, één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, bij HEUTINK ICT heeft aangevraagd en verkregen. HEUTINK ICT is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
- 46.4 Cliënt zal nimmer eventuele technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 46.5 Cliënt mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- 46.6 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens HEUTINK ICT uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van HEUTINK ICT toegang tot zijn gebouwen en systemen aan HEUTINK ICT verlenen. HEUTINK ICT zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die HEUTINK ICT in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

#### **47. Aflevering en installatie**

- 47.1 HEUTINK ICT zal de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door HEUTINK ICT te bepalen type en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan cliënt afleveren. HEUTINK ICT bepaalt de wijze van aflevering.
- 47.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal HEUTINK ICT de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is HEUTINK ICT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 47.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door HEUTINK ICT te bepalen inhoud. De HEUTINK ICT beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### **48. Acceptatietest en acceptatie**

- 48.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van HEUTINK ICT op grond van de garantieregeling van artikel 52.
- 48.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 48.3 tot en met 48.10 van toepassing.
- 48.3 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door HEUTINK ICT schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan HEUTINK ICT te maken.
- 48.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door HEUTINK ICT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan HEUTINK ICT rapporteren.
- 48.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door HEUTINK ICT schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. De bijstand die HEUTINK ICT verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest is geheel voor risico van cliënt.
- 48.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door HEUTINK ICT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien HEUTINK ICT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 48.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 48.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 48.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt HEUTINK ICT uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. HEUTINK ICT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij HEUTINK ICT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

- 48.8 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van HEUTINK ICT om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 52, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 48.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 48.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat HEUTINK ICT gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door HEUTINK ICT is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 48.8 betreffende kleine gebreken en artikel 52 betreffende garantie.

#### **49. Duur van de overeenkomst**

- 49.1 De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan de cliënt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of HEUTINK ICT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 49.2 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan HEUTINK ICT retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging HEUTINK ICT onverwijld schriftelijk melding maken. HEUTINK ICT is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden cliënt bijstand te verlenen met het oog op een door cliënt gewenste dataconversie.

#### **50. Gebruiksrechtvergoeding**

- 50.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de volgende momenten:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat HEUTINK ICT zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - indien partijen wel zijn overeengekomen dat HEUTINK ICT zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- 50.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is HEUTINK ICT niet gehouden tot installatie en aanpassing van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door HEUTINK ICT tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de programmatuur verricht moeten worden, kan HEUTINK ICT verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van HEUTINK ICT in rekening gebracht.

#### **51. Modificeren van de programmatuur**

- 51.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HEUTINK ICT. HEUTINK ICT is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.



- 51.2 Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van HEUTINK ICT - aangebrachte modificaties.

## **52. Garantie**

- 52.1 HEUTINK ICT staat er niet voor in dat de aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt. HEUTINK ICT garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
- 52.2 HEUTINK ICT zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij HEUTINK ICT zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd. HEUTINK ICT kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan HEUTINK ICT toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van HEUTINK ICT wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 52.3 Herstel van fouten geschiedt op een door HEUTINK ICT te bepalen locatie. HEUTINK ICT is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 52.4 HEUTINK ICT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 52.5 HEUTINK ICT heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 52.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

## **53. Vertrouwelijkheid**

- 53.1 Cliënt erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgeheimen van HEUTINK ICT, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevat.

## **54. Onderhoudsovereenkomst**

- 54.1 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met HEUTINK ICT is aangegaan, is HEUTINK ICT niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## Hoofdstuk H - Onderwijs, Opleidingen, Trainingen en Workshops

De bepalingen van dit hoofdstuk H (art. 57 tot en met art. 60) zijn, naast het bepaalde in hoofdstuk A van deze algemene voorwaarden (art. 1 tot en met art. 17), van toepassing indien HEUTINK ICT onderwijs, opleidingen, trainingen en/of workshops (hierna kortweg te noemen: opleidingen) verzorgt.

### 55 Aanmelding en annulering

- 55.1 Een aanmelding voor een opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door HEUTINK ICT.
- 55.2 Cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien HEUTINK ICT een deelnemer toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze algemene voorwaarden verstaan personen die voor een opleiding zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van cliënt op grond van de overeenkomst. Het is cliënt toegestaan een deelnemer voor een opleiding te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van HEUTINK ICT.
- 55.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van HEUTINK ICT aanleiding geeft, is HEUTINK ICT te harer keuze gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. HEUTINK ICT behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. HEUTINK ICT is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 55.4 Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is HEUTINK ICT steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 55.5 Annulering van deelname aan de opleiding dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die cliënt op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door cliënt of deelnemer staat het ter beoordeling van HEUTINK ICT of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.
- 55.6 HEUTINK ICT is gerechtigd kosten ad € 250,00 euro aan afnemer in rekening te brengen indien de afspraak voor een opleiding wordt verplaatst vijf (5) dagen voordat de oorspronkelijke afspraak plaats zou vinden. Als de afnemer de afspraak verplaatst binnen twee (2) dagen voorafgaand aan de afgesproken/geplande datum, is HEUTINK ICT gerechtigd terstond en zonder ingebrekestelling aan afnemer een bedrag van € 500,00 aan kosten in rekening te brengen en is afnemer € 500,00 zonder verrekening of opschorting aan leverancier verschuldigd.

### 56. Uitvoering opleiding

- 56.1 HEUTINK ICT zal zich naar beste kunnen inspannen de opleiding met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Cliënt aanvaardt dat HEUTINK ICT de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 56.2 HEUTINK ICT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de opleiding wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van HEUTINK ICT.
- 56.3 Onverlet de overige verantwoordelijkheid van cliënt voor het gedrag van de deelnemers zal cliënt de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de door HEUTINK ICT voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven opleidingsdata en -tijden.
- 56.4 Indien HEUTINK ICT bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat HEUTINK ICT er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien HEUTINK ICT de opleiding uitvoert op locatie van cliënt, zal cliënt zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

56.5 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

56.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of andere opleidingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

## **57. Prijzen en betaling**

57.1 HEUTINK ICT kan steeds vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde betaling verlangen. HEUTINK ICT kan, onverlet haar overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien cliënt heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.

57.2 Tenzij HEUTINK ICT uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de vergoeding voor een opleiding is onderworpen aan BTW en cliënt derhalve BTW aan HEUTINK ICT verschuldigd is, is de vergoeding voor een opleiding vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968. HEUTINK ICT is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

## **58. Intellectuele eigendom**

58.1 HEUTINK ICT behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor. Het is cliënt niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.