

Algemene voorwaarden

versie februari, 2020

RICOH
imagine. change.





Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Definities	3	Hoofdstuk 7. Supplies	20
Hoofdstuk 2. Algemene Bepalingen	5	Art. 41 Algemeen.....	20
Art. 1 Toepasselijkheid en algemeen	5	Art. 42 Artikelen, Levering, facturering en prijzen	20
Art. 2 Prijzen en betalingsvoorwaarden	5	Art. 43 Afnameplicht	20
Art. 3 Wijziging en meerwerk	6	Hoofdstuk 8. Diensten.....	21
Art. 4 Duur en Facturering.....	6	Art. 44 Algemeen.....	21
Art. 5 Levering en Risico	6	Art. 45 Uitvoering.....	21
Art. 6 Installatie en Acceptatie	6	Art. 46 Honorarium	21
Art. 7 Gebrek en klachttermijnen	7	Art. 47 Opleidingen, cursussen en trainingen.....	21
Art. 8 Garantie.....	7	Art. 48 Detachering	21
Art. 9 Toegang en Controle.....	8	Hoofdstuk 9. Voorwaarden bij het verstrekken van Software as a Service en/of Computerservice	22
Art. 10 Wijze van gebruik	9	Art. 49 Algemeen.....	22
Art. 11 Rechten van intellectuele of industriële eigendom	9	Art. 50 Dienstverlening	22
Art. 12 Verwerking (persoons)gegevens	10	Art. 51 Service en Support	23
Art. 13 Producten van derden.....	10	Art. 52 Gebruik SaaS-diensten	23
Art. 14 Recht van beëindiging	10	Art. 53 Wijziging in SaaS-diensten.....	23
Art. 15 Aansprakelijkheid	11	Art. 54 Eigendom gegevens Relatie en bescherming ...	23
Art. 16 Overmacht	11	Art. 55 Toegang tot internet.....	23
Art. 17 Vertrouwelijke gegevens en overname personeel	12	Art. 56 Domeinnamen	24
Art. 18 Toepasselijk recht en forumkeuze.....	12	Art. 57 Telecommunicatiediensten	24
Hoofdstuk 3. Verkoop- en Leveringsvoorwaarden	13	Art. 58 Buitengebruikstelling aansluiting	24
Art. 19 Algemeen	13	Art. 59 Informatie verstrekken	24
Art. 20 Onderwerp.....	13	Art. 60 Fysieke factoren	24
Art. 21 Eigendomsvoorbehoud	13	Hoofdstuk 10. Voorwaarden bij het verstrekken van Video Communicatie Diensten	25
Hoofdstuk 4. Huurvoorwaarden	14	Art. 61 Algemeen.....	25
Art. 22 Algemeen	14	Art. 62 VC-diensten.....	25
Art. 23 Onderwerp.....	14	Art. 63 Gebruik VC-diensten	25
Art. 24 Eigendomsrecht en gebruik.....	14	Art. 64 Buitengebruikstelling aansluiting	25
Art. 25 Einde van de Overeenkomst.....	14	Art. 65 Informatie verstrekken	26
Art. 26 Verzekering.....	14	Art. 66 Wijziging VC-diensten	26
Art. 27 Kortlopende verhuur.....	14	Art. 67 Informatiebeveiliging.....	26
Hoofdstuk 5. Proef- en Bruikleenvoorwaarden	16		
Art. 28 Algemeen	16		
Art. 29 Onderwerp.....	16		
Art. 30 Eigendom.....	16		
Art. 31 Duur en beëindiging van de Overeenkomst	16		
Art. 32 Service	16		
Art. 33 Risico	16		
Hoofdstuk 6. Basic Service & Supportvoorwaarden ...	17		
Art. 34 Algemeen	17		
Art. 35 Business Service Center.....	17		
Art. 36 On-site support	17		
Art. 37 Remote support.....	17		
Art. 38 Responstijden	17		
Art. 39 Hardware Servicevoorwaarden	17		
Art. 40 Software Servicevoorwaarden	18		



Hoofdstuk 1. Definities

Acceptatie: De bevestiging van Relatie, dat het geleverde overeenkomt met de daarover gemaakte afspraken.

Acceptatiecriteria: De door Ricoh en Relatie gezamenlijk opgestelde criteria aan de hand waarvan Relatie tijdens de Acceptatietest controleert of het geleverde overeenkomt met de daarover gemaakte afspraken.

Acceptatietest: Het testen van het door Ricoh aan Relatie geleverde conform de Acceptatiecriteria.

Adaptief onderhoud: Het aanpassen van de functionaliteit van het Systeem.

Afdruk: Een kopie, digitale print of scan.

Afdrukprijs: Ricoh hanteert een Afdrukprijs per eenheid afhankelijk van het type Product. Deze zijn onderverdeeld in losbladsystemen (papierformaat A3/A4), rotatieve productiesystemen (vouwslagen) en breed- en grootformaat systemen (vierkante meter). De specifieke Afdrukprijs en eenheid staat vermeld op de Overeenkomst.

Apparatuur: Hardware, onderdelen van Hardware en/of daarop geïnstalleerde Programmatuur die Ricoh ingevolge de Overeenkomst levert aan Relatie.

Bug: Een door Ricoh erkende uitval of beperking van onderdelen van Programmatuur ten opzichte van de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een Bug is alleen sprake indien deze reproduceerbaar is.

Bug-fix: Een aanpassing in de Programmatuur om een Bug op te lossen.

Business Service Center: Het centrale ondersteuningscontactpunt bij Ricoh voor daartoe geautoriseerde medewerkers van Relatie. Het Business Service Center is verantwoordelijk voor de eerste ondersteuning, registratie, toewijzing en bewaking op de afhandeling van Serviceverzoeken.

Computerservice: De automatische verwerking van gegevens met behulp van door Ricoh beheerde Programmatuur en Apparatuur.

Dagdeel: Werkdag is opgedeeld in twee dagdelen, namelijk ochtenddeel van 09:00 uur tot 13:00 uur en middagdeel van 13:00 uur tot 17:00 uur.

Diensten: De werkzaamheden die Ricoh ingevolge de Overeenkomst uitvoert voor Relatie, waaronder mede wordt begrepen alle vormen van dienstverlening met betrekking tot de Implementatie van en het onderhoud aan een Product, vooronderzoek, Installatie, consultancy, Training, SaaS, projectmanagement, werkplekbegeleiding, ondersteuning, document- en informatie gerelateerde diensten (zoals repro, post, scanning, factuurverwerking, drukwerk).

Documentatie: Alle handleidingen, gebruiksaanwijzingen, instructiemateriaal en technische- en functionele beschrijvingen opgesteld door of namens Ricoh met betrekking tot de Producten.

End-User License Agreement ("EULA"): Een gebruikersovereenkomst of gebruiksrechtsovereenkomst. De door een fabrikant van Standaardprogrammatuur gehanteerde licentievoorwaarden, die prevalerend van toepassing zijn.

eService: De door Ricoh beschikbaar gestelde web portal waarbij Relatie via het internet (https://eservice.ricoh-europe.com/sservice_nld/), 24 uur per dag en 7 dagen per week, Serviceverzoeken kan melden, Supplies kan bestellen en tellerstanden kan registreren.

Facturerings termijn: Elke periode waarover kosten in rekening gebracht worden, zoals aangegeven in de Overeenkomst.

Gebrek: Een aantoonbare en reproduceerbare fout in het Product die ertoe leidt dat de functionaliteit van het Product afwijkt van de beschrijving daarvan in de Documentatie en/of hetgeen in de Overeenkomst hierover is bepaald, dan wel indien het Product in kwalitatieve en/of kwantitatieve zin geheel niet overeenkomt met hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Half Business Day ("HBD"): Bij de HBD-service kan technisch servicepersoneel van Ricoh na registratie binnen het overeengekomen Service Window uiterlijk het daaropvolgende Dagdeel ter plaatse zijn, tenzij remote afgehandeld.

Hardware: De vaste elektronische en mechanische delen van Apparatuur, die door Ricoh zijn vervaardigd dan wel geassembleerd en onder eigen label worden geleverd.

Hersteltijd (Time to Fix): De Hersteltijd is het tijdsbestek waarbinnen Ricoh streeft naar beantwoording c.q. oplossing van een Serviceverzoek. Dit tijdsbestek vangt aan op het moment, dat het Business Service Center van Ricoh het Serviceverzoek registreert en eindigt bij afsluiting van het Serviceverzoek in de administratie van Ricoh. Deze afsluiting vindt plaats nadat het Serviceverzoek is beantwoord c.q. opgelost.. Het tijdsbestek van de Hersteltijd wordt gemeten tijdens het overeengekomen het Service Window

Implementatie: De projectfase, gedurende welke een geheel van onderling samenhangende Diensten worden uitgevoerd, die er op zijn gericht het Product bedrijfsklaar aan Relatie op te leveren.

Incorrect gebruik: Het niet overeenkomstig de Documentatie en/of advisering en instructie van Ricoh en/of algemeen aanvaarde normen voor correct gebruik omgaan met en/of gebruiken van het Product.

Incident: Elke gebeurtenis afwijkend van de gespecificeerde standaardwerking van het Product.

Infrastructuur: De automatiseringsomgeving bij Relatie, bestaande uit door Relatie beheerde apparatuur en programmatuur, waarbinnen de door Ricoh te leveren c.q. geleverde Programmatuur dient te functioneren.

Installatie: Het gebruiksklaar opstellen van het door Ricoh geleverde Product in de Productieomgeving.

Kantooruren: De periode gelegen tussen 09:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen.

Levering: Het bezorgen van het Product op het afleveradres. In geval van verzending per e-mail vindt Levering plaats op het moment van verzending van het Product door Ricoh naar het afleveradres benoemde e-mailadres. In geval van SaaS vindt Levering plaats door het technisch beschikbaar stellen van het platform ten behoeve van Implementatie.

Licentie: Het gebruiksrecht op de door Ricoh geleverde Programmatuur.

Maatwerkprogrammatuur: Alle legitiem door Ricoh aangebrachte aanvullingen op en veranderingen aan de Standaardprogrammatuur om deze op basis van een specifiek voor Relatie uitgewerkt plan geschikt te maken voor gebruik door Relatie.

Next Business Day ("NBD"): Bij de NBD-service kan technisch servicepersoneel van Ricoh na registratie binnen het overeengekomen Service Window uiterlijk de volgende Werkdag ter plaatse zijn, tenzij remote afgehandeld.

On-site support: Ondersteuning voor Producten door Ricoh op locatie van Relatie.

Opleiding: Het overdragen van kennis en vaardigheden aan daarvoor gekwalificeerde medewerkers van Relatie met als doel hen vertrouwd te maken met het gebruik van de Programmatuur en daarmee met het Systeem.

Overeenkomst: Huur- en Serviceovereenkomst, Koop- en Serviceovereenkomst, Project- en Serviceovereenkomst, Serviceovereenkomst, SaaS dienstverleningsovereenkomst, Basic Service & Support overeenkomst, Service Level Agreement, Koopovereenkomst, Inkoopovereenkomst, Papierovereenkomst, Proefovereenkomst, dan wel andere tussen Relatie en Ricoh gesloten Overeenkomst.

Partijen: Relatie en Ricoh.

Patch: Een uitgave van een bijgewerkte versie van software, die een of meerdere Bugs oplost danwel functionaliteiten toevoegt.

Producten: De Apparatuur, accessoires, Programmatuur, Systeem en/of Supplies die in de Overeenkomst aangegeven zijn.

Productieomgeving: De combinatie van de Infrastructuur en het Systeem. Deze omgeving wordt gebruikt door de eindgebruikers van het Systeem en er is een business-afhankelijkheid met betrekking tot het juist functioneren van de omgeving. Wijzigingen op deze omgeving mogen alleen worden uitgevoerd na een testtraject met een formeel akkoord van Ricoh.

Producten van derden (Third Party Products): Hardware en/of Programmatuur en/of Diensten van derden.

Programmatuur: Software die door Ricoh aan Relatie wordt geleverd onder eigen label of onder label van derden en/of



programmatuur als onderdeel van het tussen Partijen overeengekomen door Ricoh te leveren en/of bij Relatie te implementeren Systeem, bestaande uit Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur of een combinatie daarvan.

Refurbished: Heropfrissingsproces van Apparatuur door middel van onderhoud, waarbij haperende mechanische- en defecte elektronische componenten worden vervangen.

Relatie: De partij met wie Ricoh een Overeenkomst sluit voor verkoop, verhuur of Levering van Producten en/of Diensten.

Release: Een uitgave van nieuwe (Upgrade) of bijgewerkte (Update) versie van software.

Release note: Documentatie zoals door software-fabrikanten wordt verstrekt bij het uitbrengen van Releases.

Remote support: Door Relatie aan Ricoh op afstand toegang verlenen tot de plaats waar het Product zich bevindt voor het uitvoeren van onderhoud aan het Product.

Responstijd: Tijdsverloop tussen registratie van een Serviceverzoek aan Ricoh en het startmoment van het diagnosticeren van de oorzaak. De diagnose start door ter plaatse zijn van technische servicepersoneel van Ricoh (Hardware), tenzij remote opgelost of door middel van Remote support (Software). Het tijdsverloop wordt gemeten tijdens het overeengekomen Service Window.

Ricoh: Ricoh Nederland B.V., gevestigd aan de Magistratenlaan 2, 5223 MD 's-Hertogenbosch, KvK-nummer 1607600 en btw-nummer NL001129247B01.

Software as a Service ("SaaS") of Application Service

Provision: Het door Ricoh op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Programmatuur aan Relatie via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Relatie een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.

SaaS-partner: De leverancier van SaaS-diensten, waarvan Ricoh een geautoriseerde Reseller is.

Service: Onderhoud en/of support van Producten.

Servicekosten: Kosten voor onderhoud en/of support van Producten.

Service Level Agreement: Document waarin de richtlijnen voor de beoogde kwaliteit en resultaten van de uitvoering van Diensten en/of Leveringen worden vastgelegd.

Serviceverzoek: Een Incident, wijziging of (informatie)vraag die door Relatie bij Ricoh via eService of telefoon wordt aangemeld.

Service Window: Het tussen Ricoh en Relatie overeengekomen tijdsbestek waarin Relatie gebruik kan maken van de overeengekomen dienst(en) van Ricoh. Als standaard tijdsbestek hanteert Ricoh Kantooruren.

Software Response Time ("SRT"): Bij de SRT-service kan technisch servicepersoneel van Ricoh na registratie binnen vierentwintig (24) Kantooruren starten met het afhandelen van het Serviceverzoek.

Standaardprogrammatuur: Programmatuur in Licentie genomen door Relatie, waarvan het intellectueel eigendom berust

bij fabrikant(en) van Ricoh, welke fabrikant(en) aan Ricoh het recht hebben verleend om het niet-exclusief gebruiksrecht van die Programmatuur tegen de respectievelijk van toepassing zijnde End-User License Agreement aan derden te verlenen, inclusief de door betreffende fabrikant(en) in het kader van onderhoud ter beschikking gestelde verbeterde versies van die Programmatuur en bijbehorende Programmatuur van derden, voor zover deze expliciet is gespecificeerd.

Storing: Het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Ricoh schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur. Van een Storing is alleen sprake indien Relatie deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

Supplies: Verbruiksartikelen en/of Vervangingsonderdelen die bij het gebruik van het Product gebruikt worden.

Supporturen: Vooraf door Relatie ingekochte ondersteuningsuren, welke na Acceptatie van het Systeem door Relatie bijvoorbeeld doch niet uitsluitend kunnen worden ingezet voor extra Diensten zoals: uitzoekwerk, ondersteuning op locatie, Remote support, stand-by service, applicatiebeheer, formulieradviezen.

Systeem: Het onderling samenhangend geheel van Systeemcomponenten, waarmee de in de Overeenkomst gespecificeerde functionaliteit wordt gerealiseerd.

Systeemcomponent: De onderling te onderscheiden bouwstenen van een Systeem, zoals Standaard- en Maatwerkprogrammatuur.

Update: Een Update is een nieuwe programmaversie (Release) die wordt aangeduid door wijziging van de decimaal na de punt of komma van de productversie nummers en/of de 'build'-aanduiding. Een Update kan verbeterde functies bevatten, evenals een, of meerdere, Bug-fixes, maar omvat geen belangrijke nieuwe functionaliteiten.

Upgrade: Een Upgrade is een nieuwe Versie (Release) die wordt aangeduid met een verandering in het eerste cijfer van het productversie nummer en omvat belangrijke nieuwe kenmerken, functionaliteiten en/of designwijzigingen en een algemene Update.

VC-diensten: Diensten van Ricoh voor audio- en videocommunicatie.

Verbruiksartikelen: Toner, cartridges, media, bind- en hechtmaterialen, papier en alle andere Verbruismaterialen zoals door Ricoh geleverd aan Relatie.

Vervangingsonderdelen: Onderdelen met een beperkte levensduur, zoals tonercassettes, developer, afval tanks, inktkussens, snijbladen, niethouders, printkoppen, die tijdens de looptijd van een Overeenkomst vervangen moeten worden onder verantwoordelijkheid van Relatie.

Werkdagen: Doordeweekse dagen, niet zijnde in Nederland geldende nationale feestdagen.

Workaround: Een tijdelijke oplossing tot de Bug-fix en/of Patch beschikbaar is gesteld.



Hoofdstuk 2. Algemene Bepalingen

Art. 1 Toepasselijkheid en algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden van Ricoh zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten voor de verkoop, verhuur en Levering van Producten en Diensten.
- 1.2 Toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Relatie is uitgesloten.
- 1.3 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Ricoh zijn vrijblijvend, tenzij door Ricoh schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Relatie staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Ricoh opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Ricoh haar aanbieding baseert.
- 1.4 De door Ricoh gemaakte offertes zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven.
- 1.5 Foto's, tekeningen, illustraties, prijzen en technische kenmerken worden enkel ter inlichting door Ricoh verstrekt en zijn benaderende aanwijzingen. De verstrekte gegevens binden Ricoh niet en kunnen door Ricoh worden gewijzigd.
- 1.6 In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.
- 1.7 In geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.
- 1.8 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.9 Ricoh is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Ricoh zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan Relatie toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de Relatie in werking zodra hem de wijziging is meegedeeld.
- 1.10 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Ricoh het recht bepaalde werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst te laten verrichten door derden.
- 1.11 Ricoh heeft het recht de eigendom respectievelijk het gebruiksrecht van de Producten en vorderingen uit de Overeenkomst (met huuroptie) geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren, onverminderd Ricoh's gehoudenheid tot nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Daarnaast heeft Ricoh het recht om, onder meer in het kader van een financiering van haar bedrijfsactiviteiten, haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst (met huuroptie) door middel van contractoverneming al dan niet voorwaardelijk over te dragen aan een derde en Relatie stemt bij voorbaat in met en verklaart mee te werken aan een dergelijke overdracht.
- 1.12 De Overeenkomst is van de zijde van Relatie slechts met vooraf door Ricoh verstrekte schriftelijke toestemming overdraagbaar. Het is Relatie niet toegestaan rechten en plichten voortvloeiende uit de Overeenkomst alsmede de Producten geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren of op enige andere wijze aan derden afstaan.
- 1.13 Relatie verklaart zich ermee bekend dat, indien Relatie een natuurlijk persoon is, Ricoh via een derde partij een toetsing c.q. registratie kan laten plaatsvinden van deze transactie, alsmede van het betaalverloop bij het Bureau Krediet Registratie.
- 1.14 Ricoh zal zich inspannen hetgeen is overeengekomen met zorg uit te voeren. Alle Overeenkomsten worden door Ricoh uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Ricoh uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 1.15 Voor werkzaamheden (zowel On-site als remote) buiten de Kantooruren te verrichten geldt op maandag tot en met vrijdag vanaf 17:00 uur een toeslag van 50%. Voor werkzaamheden in het weekend en op feestdagen geldt een toeslag van 100%.

Art. 2 Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 2.1 Alle prijzen zijn netto, exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de prijs van de Producten en Diensten niet begrepen de kosten van vervoer, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, verzekering en Installatie e.d.
- 2.2 Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, die nu of in de toekomst zullen worden geheven op de door Relatie te betalen bedragen, onverschillig op wiens naam deze zijn gesteld, komen voor rekening van Relatie.
- 2.3 Relatie verleent tot wederopzegging machtiging aan Ricoh de bedragen, die van Relatie ter zake van de Overeenkomst te vorderen zijn, door middel van automatische incasso te doen afschrijven van de bankrekening, die Relatie thans aanhoudt onder het in de Overeenkomst vermelde bankrekeningnummer. Indien Relatie geen machtiging bankgiro-bedrijfsincasso verleent, is Ricoh gerechtigd EUR 5 administratiekosten over het factuurbedrag in rekening te brengen. Ricoh behoudt zich het recht voor om in het geval van storneren administratiekosten te innen.
- 2.4 Betaling van het verschuldigde bedrag dient door Relatie binnen dertig (30) dagen na factuurdatum op het op de factuur aangegeven betaaladres plaats te vinden.
- 2.5 Indien Relatie de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt is Relatie, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, van rechtswege in verzuim. Ricoh is in dat geval gerechtigd een vergoeding wegens renteverlies in rekening te brengen van 1,25% per maand, of de wettelijke handelsrente wanneer deze hoger is. Indien Relatie na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Ricoh de vordering uit handen geven. Relatie zal naast het verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zijn tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van EUR 150.
- 2.6 Relatie dient Ricoh schriftelijk te informeren over wijzigingen in de adres- en factuurgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van Relatie een wijziging in het PO-nummer tijdig (uiterlijk voor aanvang van een nieuwe facturatieperiode) door te geven.
- 2.7 Ricoh heeft het recht om administratiekosten ter hoogte van EUR 25 in rekening te brengen indien de Relatie een administratieve wijziging verlangt (bijvoorbeeld en niet-limitatief: factuuradres, factuurperiode en/of wijziging van de factuur op verzoek van de Relatie).
- 2.8 Indien Relatie enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting niet (volledig of tijdig) voldoet, is Ricoh gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
- 2.9 Relatie kan geen beroep doen op opschorting of verrekening met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Relatie jegens Ricoh.
- 2.10 Ricoh is gerechtigd de prijzen tussentijds, maximaal één (1) keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes (6) maanden na ingang van de Overeenkomst. Daarnaast kunnen wijzigingen onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en/of wijzigingen in de koersverhouding en/of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.
- 2.11 Ricoh is gerechtigd om zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Relatie te verlangen. In geval van een personenvennootschap zijn medevennoten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 2.12 Indien de Overeenkomst na schriftelijke goedkeuring van Ricoh wordt overgedragen aan een derde, dan zal Ricoh hiervoor kosten in rekening brengen. Deze kosten bedragen EUR 25 per Product met een minimum van EUR 225.



Art. 3 Wijziging en meerwerk

- 3.1 Indien Ricoh werkzaamheden of andere prestaties dient te verrichten die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Relatie worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Ricoh. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Ricoh is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 3.2 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat een wijziging of aanvulling van de Overeenkomst noodzakelijk is, treden Partijen tijdig in overleg om de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.
- 3.3 Relatie aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in het eerste lid van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Relatie en Ricoh, kunnen worden beïnvloed. Ricoh zal Relatie zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Relatie nimmer grond voor beëindiging van de Overeenkomst.
- 3.4 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Ricoh Relatie desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Art. 4 Duur en Facturering

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van twaalf (12) maanden geldt. De Overeenkomst zal na afloop van de initiële periode telkens stilzwijgend voor de duur van twaalf (12) maanden worden verlengd, tenzij Relatie of Ricoh de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 4.2 De looptijd van de Overeenkomst (en daarmee ook de start van de Facturatietermijnen) bedraagt het in deze Overeenkomst vermelde aantal maanden en start op de eerste dag volgend op de maand van de Levering respectievelijk Installatie respectievelijk Acceptatie van het laatste Product of Dienst.
- 4.3 Producten kunnen vóór aanvang van de looptijd van de Overeenkomst in gebruik worden genomen. Indien Relatie de Producten in deze periode gebruikt, worden de kosten voor dit gebruik tijdens deze periode door Ricoh (ofwel) op pro rata basis of op basis van gebruik bij Relatie in rekening gebracht.
- 4.4 Indien een wijziging c.q. vertraging plaatsvindt in de uitvoering van de Overeenkomst, dient Relatie Ricoh hiervan onverwijld in kennis te stellen. Eventuele kosten die voortvloeien uit een dergelijke wijziging c.q. vertraging komen niet voor rekening en risico van Ricoh. De daaraan gerelateerde kosten en/of werkzaamheden zullen door Relatie worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Ricoh.
- 4.5 Relatie is verplicht aan het einde van iedere overeengekomen afrekentermijn tellerstanden aan Ricoh ter beschikking te stellen, welke de basis vormen voor de periodieke afrekening van de gemaakte Afdrukken. Dit kan op een van de volgende twee manieren:
 - 1. Geautomatiseerd door Ricoh middels de @Remote applicatie, mits deze is geactiveerd;
 - 2. Handmatig door Relatie middels eService.
- 4.6 Als de tellerstanden niet op de vijfde dag na de genoemde periode in het bezit zijn van Ricoh, zal Ricoh een factuur zenden op basis van het gemiddelde van hetgeen gedurende de voorafgegane periodes is gefactureerd. Een opgetreden verschil wordt met de factuur over de daaropvolgende periode aan de hand van de dan ontvangen tellerstand gecorrigeerd. Dit artikel is alleen van toepassing voor Producten welke is voorzien van een teller.

Art. 5 Levering en Risico

- 5.1 Alle door Ricoh genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Ricoh bekend waren. Ricoh spant zich er voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Ricoh niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Ricoh wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Relatie haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Ricoh is niet gebonden aan (uiterste) (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Ricoh gebonden aan (uiterste) (leverings)termijnen als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Ricoh en Relatie zo spoedig mogelijk in overleg treden. Bij overschrijding van een (leverings)termijn kan Relatie geen beroep doen op schadevergoeding. Relatie komt geen beroep op ontbinding toe, behoudens wanneer van Relatie redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij het betreffende deel van de Overeenkomst in stand houdt. De eventuele ontbinding is alsdan partieel en raakt enkel dat deel dat strikt noodzakelijk is.
- 5.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Producten gaat op Relatie over op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Relatie zijn gebracht. Indien ten behoeve van de Levering, al dan niet op verzoek of instructie van Relatie, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Producten echter reeds over op Relatie op het moment van afgifte van de Producten aan de vervoerder.
- 5.3 Ricoh zal de Producten verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Relatie een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Relatie zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Ricoh geleverde Producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Relatie vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
- 5.4 Indien Ricoh voor de levering, het verplaatsen c.q. retour halen genoodzaakt is, extra materieel zoals een kraan en/of heftruck in te zetten, zullen de hiermee samenhangende kosten separaat in rekening worden gebracht. De kosten worden gebaseerd op de daadwerkelijke inzet van het materieel en derhalve achteraf in rekening gebracht.
- 5.5 Indien bij Levering geen aantekening op de pakbon of een proces-verbaal is opgemaakt dan worden de Producten geacht in goede staat en zonder gebreken te zijn afgeleverd en aanvaard door Relatie.

Art. 6 Installatie en Acceptatie

- 6.1 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal Ricoh zorgdragen voor het leveren van de Producten en/of Diensten en/of installeren van de Producten.
- 6.2 Indien Ricoh voor de Levering van de Producten en/of Diensten en/of Installatie van de Producten zorgdraagt, is Relatie verplicht die maatregelen te treffen of doen treffen zodat de Producten en Diensten op eenvoudige wijze kunnen worden geleverd en geïnstalleerd en dient Relatie ervoor te zorgen dat de locatie voor plaatsing voldoet aan de specificaties als vermeld in de bij de Producten en/of Diensten behorende Documentatie en/of opgegeven door Ricoh, alsmede aan de technische omgevingseisen.



- 6.3 Relatie zal Ricoh voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van Installatie gedurende de normale Werkdagen en -uren van Ricoh.
- 6.4 Indien Relatie in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 6.5 Ingeval medewerkers van Ricoh op locatie van Relatie werkzaamheden verrichten, draagt Relatie kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Relatie vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Ricoh, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Relatie of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 6.6 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Relatie verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Ricoh staan. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, Storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Relatie bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden.
- 6.7 Indien een Acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na Levering of, indien een door Ricoh uit te voeren Installatie is overeengekomen, na voltooiing van de Installatie. Gedurende de testperiode is het Relatie niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Ricoh kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Relatie met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Ricoh worden gerapporteerd.
- 6.8 Het Product zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen Partijen geen Acceptatietest is overeengekomen: bij de Levering of, indien een door Ricoh uit te voeren Installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de Installatie, dan wel
 - indien tussen Partijen een Acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Ricoh vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 6.9 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 7.1 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 6.10 de Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal het Product, indien Relatie 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.
- 6.9 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat het Product Gebreken bevat die de voortgang van de Acceptatietest belemmert, zal Relatie Ricoh hierover onmiddellijk schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 6.10 Acceptatie van het Product mag niet worden onthouden op andere gronden dan die verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van het Product redelijkerwijs niet in de weg staan. Een en ander onverminderd de verplichting van Ricoh om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van het Product die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 6.11 Indien het Product 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.

Art. 7 Gebrek en klachttermijnen

- 7.1 Van een Gebrek is sprake indien het Product als gevolg van een niet aan Relatie toe te rekenen eigenschap niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen.
- 7.2 Relatie zal zo spoedig mogelijk - in ieder geval binnen tien (10) Werkdagen - nadat hij het Gebrek in de prestatie (Product en/of Dienst) door Ricoh heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, Ricoh daarvan schriftelijk of telefonisch in kennis stellen door melding van dit Gebrek tijdens Kantooruren op de in de Overeenkomst gespecificeerde nummers en/of adressen.
- 7.3 Indien een melding van een Gebrek telefonisch plaatsvindt, zal dit onverwijld door Relatie per e-mail worden bevestigd.
- 7.4 Indien een klacht gegrond is zal Ricoh alsnog conform overeenkomst haar verplichtingen nakomen, tenzij dit onmogelijk is geworden.
- 7.5 Bezwaren tegen een factuur van Ricoh dienen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum aan Ricoh door Relatie schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.
- 7.6 Ook indien Relatie tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.
- 7.7 Relatie kan op een Gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen de in dit artikel genoemde termijnen nadat hij het Gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij Ricoh terzake heeft geprotesteerd.

Art. 8 Garantie

- 8.1 Ricoh levert Producten en/of Diensten die in overeenstemming zijn met de bepalingen uit de Overeenkomst. Relatie is verplicht de Producten overeenkomstig de, bij de Producten behorende, handleidingen te gebruiken. De geleverde Producten zullen bij correct gebruik beschikken over de functionaliteiten als beschreven in de technische informatie van de betreffende fabrikant ten tijde van de Levering. Voor schade ten gevolge van onjuist gebruik is Ricoh nimmer aansprakelijk.

Apparatuur

- 8.2 Ricoh staat in voor de kwaliteit van de door haar geproduceerde en geleverde Apparatuur. Om die reden verstrekt Ricoh gedurende één (1) jaar na Levering dan wel Installatie, garantie op haar Apparatuur. Ricoh heeft in dat kader enkel de verplichting, naar haar keuze, de Apparatuur in geval van een Gebrek te herstellen of te vervangen. Indien blijkt dat herstel in redelijkheid niet gevergd kan worden en er geen soortgelijke Apparatuur beschikbaar is, zal Ricoh het aankoopbedrag binnen dertig (30) dagen restitueren aan Relatie. De bovenvermelde termijn neemt een aanvang op het ogenblik van de Levering en wordt niet verlengd door enig herstel of vervanging. Voor zover door Ricoh geleverde Apparatuur door een derde is geproduceerd, is deze onderworpen aan de door de fabrikant aan Ricoh verleende fabrieksgarantie.
- 8.3 De garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak overwegend vinden in ondeugdelijke Installatie door Ricoh.
- 8.4 De garantie vervalt indien het Gebrek niet schriftelijk aan Ricoh gemeld wordt binnen tien (10) Werkdagen nadat het is ontdekt.
- 8.5 De garantie vervalt in de volgende gevallen:



- a. indien sprake is geweest van reguliere slijtage, onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, reparatie, schoonmaak- of onderhoudswerkzaamheden of ander onzorgvuldig handelen en/of transport, vallen of stoten, ondeskundig aan- en/of ontkoppelen van de Apparatuur dan wel wijzigingen, aanpassingen c.q. herstelwerkzaamheden, verricht door Relatie;
 - b. bij gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor de Apparatuur bedoeld of geschikt is of bij overmatig gebruik, alsmede bij het gebruik van materialen die niet aan de specificaties voldoen dan wel indien de Apparatuur is gebruikt met ongeschikte of verkeerde accessoires;
 - c. indien Relatie niet tijdig en op correcte wijze zijn klacht kenbaar heeft gemaakt aan Ricoh;
 - d. voor zover het Gebrek veroorzaakt is door op de van buitenaf inwerkende oorzaken (bijvoorbeeld brand-, water- of bliksemschade, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende oorzaken of onheilen) waaronder begrepen storingen in telefoonverbindingen, internetverbinding en soortgelijke connecties;
 - e. indien door Relatie geen aankoopfactuur kan worden overgelegd waarop het type en serienummer van de Apparatuur is vermeld;
 - f. indien de Apparatuur niet is voorzien van een fabrieksmatig aangebracht serienummer.
- 8.6 Het navolgende valt niet onder de garantiebepalingen:
- a. Verbruiksartikelen, glasplaten, snoeren en verbindingskabels;
 - b. werkuren, verplaatsingen en verbruiksmaterialen in geval van een onderhoud;
 - c. dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging.
- 8.7 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Ricoh in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

Programmatuur & Software as a Service

- 8.8 Ricoh zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur en/of SaaS binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één (1) maand na Levering, of, indien tussen Partijen een Acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ricoh zijn gemeld. Ricoh garandeert niet dat de Programmatuur en/of SaaS zonder onderbreking, fouten of overige Gebreken zal werken of dat alle fouten en overige Gebreken worden verbeterd. Ricoh (of haar SaaS-partner) kan in voorkomend geval het herstel van de Gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Relatie is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Ricoh volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Ricoh kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten van Relatie of van andere niet aan Ricoh toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Relatie zonder schriftelijke toestemming van Ricoh wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 8.9 Ricoh zal zich inspannen doch kan niet garanderen dat de ter beschikking gestelde Programmatuur en/of SaaS tijdig zal zijn aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 8.10 Herstel van Gebreken zal geschieden op een door Ricoh te bepalen locatie. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 8.11 Ricoh is niet verantwoordelijk voor controle van juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de SaaS-diensten gegenereerde gegevens. Relatie zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de SaaS-diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

Computerservice

- 8.12 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Ricoh indien Gebreken in de resultaten van de Computerservice die een direct gevolg zijn van Producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Ricoh op grond van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits Relatie de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Ricoh kenbaar maakt. Slechts indien Gebreken in de Computerservice aan Ricoh toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien Gebreken niet zijn toe te rekenen aan Ricoh en/of de Gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Relatie, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal Ricoh de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan Relatie in rekening brengen. Indien herstel van aan Ricoh toerekenbare Gebreken naar het oordeel van Ricoh technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Ricoh de voor de betreffende Computerservice door Relatie verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Relatie aansprakelijk te zijn. Aan Relatie komen geen andere rechten wegens Gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

Vaste- en mobiele telecommunicatienetwerken

- 8.13 Ricoh staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de vaste- en mobiele telecommunicatienetwerken.

VC-diensten

- 8.14 Alhoewel Ricoh streeft naar een 24/7 beschikbaarheid van de VC-diensten kan zij de ongestoorde beschikbaarheid van haar communicatieplatform en de VC-diensten niet garanderen.
- 8.15 Ricoh is niet verantwoordelijk voor controle van juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de VC-diensten gegenereerde gegevens en informatie. Relatie zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de VC-diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

Art. 9 Toegang en Controle

- 9.1 Relatie verleent, te allen tijde, gedurende de normale Kantooruren aan één of meer door Ricoh aangewezen personen toegang tot de plaats waar de Product(en) zich bevindt of bevinden, teneinde zich te overtuigen van de naleving door Relatie van al zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, om de door Ricoh noodzakelijke geachte controle of reparatie- en onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten en/of zich weer in het bezit te stellen van het Product.
- 9.2 Relatie zal alle medewerking verlenen en alle Documentatie en andere informatie beschikbaar stellen om Ricoh in staat te stellen Gebreken te verhelpen en de Producten alsmede onderhoud en ondersteuning te leveren.



Art. 10 Wijze van gebruik

- 10.1 Relatie is verplicht het Product overeenkomstig de, bij het Product behorende, Licenties, handleidingen en productbeschrijvingen te gebruiken.
- 10.2 Relatie zal het Product uitsluitend gebruiken voor zakelijke doeleinden en overeenkomstig de aanbevelingen van de fabrikant.
- 10.3 Het is Relatie niet toegestaan Apparatuur van de locatie, waar het is geïnstalleerd, te verwijderen, tenzij met schriftelijke voorafgaande toestemming van Ricoh. Indien de Apparatuur, op verzoek van Relatie, door Ricoh wordt verhuisd of verplaatst, zal Ricoh dienaangaande kosten aan Relatie in rekening brengen. Deze kosten worden bepaald aan de hand van de, op dat moment bij Ricoh in gebruik zijnde, tabel verhuiskosten per gewichtsgroep. Installatie danwel de-installatie zal op basis van nacalculatie worden gefactureerd.
- 10.4 Relatie erkent dat eventuele schade als gevolg van verplaatsing van Apparatuur door Relatie vergoed wordt, tenzij Ricoh of een op aanwijzing van Ricoh handelende partij de betreffende verplaatsing verzorgt. Verder leidt verplaatsing door Relatie ertoe dat de garantie op de Apparatuur vervalt.
- 10.5 Indien Apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplaatst wordt, heeft Ricoh het recht de Servicekosten, de kosten van Verbruiksartikelen en onkosten aan te passen om eventuele door deze verplaatsing veroorzaakte stijgingen in de kosten van het leveren van de Diensten te dekken.
- 10.6 Relatie zal recente back-ups maken van alle gegevens en geschikte veiligheidsmaatregelen - zoals installatie van antivirussoftware en een firewall - en andere vereiste voorzorgsmaatregelen nemen om de systemen van haar onderneming te beschermen.
- 10.7 Verbruiksartikelen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal Afdrukken te produceren. Voor het gebruik van Verbruiksartikelen geldt een 'fair use policy', wat inhoudt dat indien Relatie meer Verbruiksartikelen bestelt en/of gebruikt dan redelijkerwijs nodig is voor de productie van de vastgestelde Afdrukken, Ricoh gerechtigd is hiervoor meerkosten in rekening te brengen. Van een dergelijke situatie is sprake wanneer het gebruik van Verbruiksartikelen meer dan tien (10) procent hoger is dan de Verbruiksartikelen die redelijkerwijs benodigd zijn voor het gerealiseerde afdrukvolume. Ricoh heeft het recht om de Verbruiksartikelen boven genoemde tien (10) procent tegen marktconforme tarieven in rekening brengen. Met @Remote-service kan Ricoh tijdig en automatisch toners en cartridges aan Relatie toezenden. Aanvullende serviceniveaus dienen door Partijen in een nadere Service Level Agreement te worden vastgelegd.
- 10.8 Met betrekking tot het aantal gemaakte Afdrukken op de geleverde Apparatuur geldt een 'fair use policy', wat inhoudt dat indien het aantal door Relatie onder de Overeenkomst gemaakte Afdrukken substantieel afwijkt van het vooraf vastgesteld verwachte aantal Afdrukken Ricoh gerechtigd is hiervoor meerkosten in rekening te brengen. Van een dergelijke situatie is sprake wanneer het aantal gemaakte Afdrukken (i) meer dan tien (10) procent lager is dan het vooraf vastgesteld verwachte aantal Afdrukken of (ii) lager is dan de minimale of hoger is dan de maximale technische afdrukcapaciteit van de Apparatuur, zijnde het door de fabrikant bepaalde minimum aantal Afdrukken dat op een Apparaat gemaakt moet worden om dit correct te laten functioneren. Ricoh heeft in geval van (i) het recht om de Afdrukprijs dan aan te passen, waarbij de aangepaste Afdrukprijs gebaseerd zal zijn op het gemiddeld aantal gemaakte Afdrukken in minimaal de voorgaande zes (6) maanden of en in geval van (ii) de minimale technische afdrukcapaciteit in rekening te brengen, danwel de meerkosten in geval van overschrijding van de maximale technische afdrukcapaciteit in rekening te brengen.
- 10.9 De door Ricoh afgegeven Afdrukprijzen zijn gebaseerd op de verdeling zwart-wit/kleurenafdrukken binnen het vooraf vastgesteld verwachte aantal Afdrukken. Indien de verdeling van zwart-wit/kleurenafdrukken meer dan tien (10) procent afwijkt van de vooraf verwachte verdeling, is Ricoh gerechtigd om hiervoor meerkosten in rekening te brengen. Ricoh heeft in geval van het recht om de Afdrukprijs dan aan te passen, waarbij de aangepaste Afdrukprijs gebaseerd zal zijn op de gemiddelde verdeling zwart-wit/kleurenafdrukken in minimaal de voorgaande zes (6) maanden.
- 10.10 Ricoh voert prijswijzigingen op basis van de vorige leden niet door gedurende de eerste zes (6) maanden van de Overeenkomst, maar heeft wel het recht dergelijke prijswijzigingen met terugwerkende kracht over de eerste zes (6) maanden door te voeren. Vooraf treden Partijen met elkaar in overleg om te onderzoeken wat de oorzaak is van het verhoogde gebruik van Verbruismaterialen of het afwijkende aantal gemaakte Afdrukken of de verdeling daarvan.

Art. 11 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 11.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ricoh of diens licentiegevers. Relatie verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden, de Overeenkomst en/of de wet uitdrukkelijk worden toegekend.
- 11.2 Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Relatie ontwikkelde Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen, over zullen gaan op Relatie, dan laat dit de bevoegdheid van Ricoh onverlet om de aan de ontwikkeling van die rechten van intellectuele of industriële eigendom ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, Documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Ricoh aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Relatie zijn of worden gedaan.
- 11.3 Het is Relatie niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele of industriële eigendomsrechten van Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen als hiervoor bedoeld te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter van die Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen.
- 11.4 Het is Ricoh toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten of Diensten of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Producten of Diensten. Het is Relatie niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Relatie geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Ricoh Relatie desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 11.5 Tenzij Ricoh een reservekopie van Programmatuur aan Relatie ter beschikking stelt, mag Relatie één reservekopie van de Programmatuur 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 rechten van industriële of intellectuele eigendom en van het vertrouwelijke karakter ervan als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.
- 11.6 Ricoh vrijwaart Relatie tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ricoh zelf ontwikkelde Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Relatie Ricoh 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 Ricoh. Relatie



zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ricoh verlenen om zich, indien nodig in naam van Relatie, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Relatie ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ricoh ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Relatie in de Producten, website, databestanden of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Ricoh zelf ontwikkelde Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Ricoh een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Ricoh zo mogelijk zorg dragen dat Relatie het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Producten, Diensten, websites, databestanden of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Relatie. Indien Ricoh naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Relatie het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Ricoh het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Ricoh zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Relatie. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Ricoh wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten.

- 11.7 Relatie vrijwaart Ricoh tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op beweerdelijke inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Producten, Diensten, websites, databestanden of materialen (i) in een niet door Ricoh gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Ricoh geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor Producten, Diensten, websites, databestanden of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 11.8 Relatie garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Ricoh van zaken, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp-materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, Installatie of incorporatie. Relatie zal Ricoh vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 11.9 De EULA van de leverancier van Programmatuur worden geacht volledig en ongewijzigd te zijn geaccepteerd bij gebruik hiervan door Relatie.
- 11.10 De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische Documentatie worden niet aan Relatie ter beschikking gesteld. Relatie erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Ricoh bevat.
- 11.11 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Relatie alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Ricoh retourneren of op kosten van de Relatie door Ricoh (laten) deinstalleren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Relatie bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Relatie van zodanige vernietiging Ricoh onverwijld schriftelijk melding maken. Ricoh heeft het recht om controle uit te voeren of vernietiging dan wel de-installatie heeft plaatsgevonden.

Art. 12 Verwerking (persoons)gegevens

- 12.1 Ricoh verwerkt (persoons)gegevens uitsluitend in opdracht van de Relatie voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 12.2 Hierbij zal Ricoh te allen tijde de vertrouwelijke aard van (persoons)gegevens respecteren en geheimhouding in acht nemen, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die (persoons)gegevens gebiedt.
- 12.3 Om de geheimhouding van de (persoons)gegevens te (waar)borgen zal Ricoh zowel technische als organisatorische passende maatregelen nemen.
- 12.4 In het geval Ricoh (persoons)gegevens verwerkt in opdracht van Relatie zal Relatie een verwerkersovereenkomst met Ricoh sluiten conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens ("AP") en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG").
- 12.5 In het geval Ricoh bij de verwerking van (persoons)gegevens gebruik maakt van derden zal Ricoh dit uitsluitend na schriftelijke toestemming van Relatie doen.
- 12.6 Ricoh zal de gemaakte afspraken met betrekking tot de beveiliging van (persoons)gegevens tussen Relatie en Ricoh ook met de derde partij maken en vastleggen in een (sub)verwerkersovereenkomst.
- 12.7 Relatie garandeert dat hij op eenzelfde wijze met inachtneming van geheimhouding met alle uitgewisselde (persoons)gegevens zal omgaan. Relatie staat er jegens Ricoh voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn verkregen, bewerkt en bewaard en geen inbreuk maken op rechten van derden.
- 12.8 Voor zover er geen specifieke eisen omtrent informatiebeveiliging zijn overeengekomen, zullen Ricoh en Relatie rekening houdend met de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, de kosten en de in de AVG genoemde technische en organisatorische maatregelen nemen teneinde de (persoons)gegevens van Relatie te beschermen.
- 12.9 Ricoh zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Relatie na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Ricoh begrepen en komen volledig voor rekening van Relatie.

Art. 13 Producten van derden

- 13.1 Indien en voor zover Ricoh Producten van derden aan Relatie levert, zullen voor wat betreft die Producten de voorwaarden en EULA van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van en in aanvulling op de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Relatie aanvaardt de bedoelde voorwaarden en EULA van derden. De bedoelde voorwaarden en EULA worden door Ricoh digitaal ter beschikking gesteld op <http://www.ricoh.nl/support/eula> en Ricoh zal deze aan Relatie kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Relatie en Ricoh 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.
- 13.2 Voor zover Relatie uit hoofde van de Overeenkomst aan de Licentie van derden onderworpen Programmatuur ontvangt, prevaleren in geval van strijdigheden tussen de betreffende voorwaarden van derden en deze algemene voorwaarden de voorwaarden van alle eventuele Licenties van derden. Relatie stemt ermee in dat een eventuele licentieovereenkomst met betrekking tot Programmatuur van derden tussen haar en de betreffende licentiegever geldt, en niet tussen Relatie en Ricoh. Relatie stemt ermee in Ricoh schadeloos te stellen voor enig verlies dat met Programmatuur van derden verband houdt.

Art. 14 Recht van beëindiging

- 14.1 Ricoh heeft het recht de Overeenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is te ontbinden en zich op kosten van Relatie in het bezit van het Product te stellen, indien:



- Relatie in verzuim is ten aanzien van de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet;
- op het Product beslag wordt gelegd of uit de feitelijke macht van Relatie geraakt;
- faillissement, (voorlopige) surseance van betaling of WSNP voor Relatie is aangevraagd of uitgesproken;
- de onderneming van Relatie wordt geliquideerd dan wel Relatie de huidige onderneming staakt;
- het bedrijf of de zeggenschap van het bedrijf van Relatie aanzienlijk wijzigt.

Ricoh is in geval van ontbinding nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Ingeval van faillissement van Relatie vervalt het recht tot gebruik van het aan Relatie ter beschikking gestelde Product.

- 14.2 Relatie kan de Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan niet tussentijds opzeggen. Ricoh is gerechtigd de Overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.
- 14.3 Alle kosten die verband houden met de retourname van het Product in geval van beëindiging, zijn voor rekening van Relatie.
- 14.4 Onverminderd het recht van Ricoh op volledige schadevergoeding, zal Relatie in geval van ontbinding door Ricoh of tussentijdse opzegging door Relatie van de Overeenkomst van bepaalde tijd, een contractuele boete aan Ricoh verschuldigd zijn, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, vergoedingen en kosten, alsmede de termijnen, vergoedingen en kosten die zouden verschijnen, wanneer de Overeenkomst niet zou zijn beëindigd. Genoemde vergoedingen en kosten worden berekend aan de hand van het gemiddelde over de afgelopen contractperiode.
- 14.5 Onverminderd het recht van Ricoh om zich (alsnog) te beroepen op ontbinding, heeft Ricoh het recht om de Overeenkomst op te zeggen op gronden die haar krachtens de wet toekomen, waaronder maar niet uitsluitend op grond van artikel 39 Faillissementswet.
- 14.6 Indien Relatie op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Relatie bewijst dat Ricoh ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Ricoh vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 14.7 Bepalingen uit de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden die bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, waaronder in ieder geval worden verstaan de bepalingen over geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en bevoegde rechter, behouden ook na beëindiging gelding.
- 14.8 Een Overeenkomst die voor onbepaalde duur is aangegaan, kan door Partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.

Art. 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 Ricoh sluit iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad, of andere rechtsgrond uit, tenzij een dergelijke aansprakelijkheid onder het bereik van haar aansprakelijkheidsverzekering valt (met een gemaximeerde dekkingsomvang per jaar). In dit laatste geval is de aansprakelijkheid van Ricoh beperkt tot hetgeen daadwerkelijk onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd en wordt een eventueel eigen risico ten laste van Relatie gebracht.
- 15.2 De aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Relatie Ricoh onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ricoh ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ricoh in staat is adequaat te reageren.
- 15.3 De totale aansprakelijkheid van Ricoh is, ook indien een van de overige aansprakelijkheidsbeperkingen geen stand mocht(en) houden, dan wel haar verzekeraar om wat voor reden dan ook niet overgaat tot uitkering, beperkt tot vergoeding van directe schade tot een maximum van de som van de in de afgelopen twaalf (12) maanden voor het schadeveroorzakende feit onder de Overeenkomst door Ricoh gefactureerde bedragen per gebeurtenis en per jaar, met een maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per jaar.
- 15.4 Aansprakelijkheid van Ricoh voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van relaties van Relatie, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Relatie aan Ricoh voorgeschreven zaken, materialen of Programmatuur van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Relatie aan Ricoh voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 15.3, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 15.5 De genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ricoh.
- 15.6 Relatie vrijwaart Ricoh tegen alle aanspraken van derden, hieronder begrepen de aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Relatie wordt gehouden of waarvoor zij anderszins verantwoordelijk is, tot vergoeding van schade (mede) veroorzaakt door of in verband staande met het Product of het gebruik van het Product of de staat waarin deze zich bevindt, tenzij Relatie bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Ricoh toerekenbaar zijn.
- 15.7 Relatie vrijwaart Ricoh voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in een Product dat door Relatie aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit (een door) Ricoh geleverde Product(en), behoudens indien en voor zover Relatie bewijst dat de schade is veroorzaakt door genoemd(e) Product(en).

Art. 16 Overmacht

- 16.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van Toeleveranciers van Ricoh.
- 16.2 Als overmacht aan de kant van Ricoh wordt begrepen iedere omstandigheid die Ricoh redelijkerwijs niet heeft kunnen vermijden of verhinderen en waardoor de normale uitvoering van de met Relatie gesloten Overeenkomst(en) wordt verhinderd. Hieronder zijn mede (maar niet uitsluitend) begrepen: werkstaking, overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, vertraging of onmogelijkheid in de toelevering van en beschadiging of defecten aan voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van Ricoh, niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan Ricoh afhankelijk is. Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Relatie aan Ricoh zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Relatie aan Ricoh is voorgeschreven.
- 16.3 In geval van verhindering tot uitvoering van de in de Overeenkomst vastgestelde bepalingen ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming van Ricoh, is Ricoh gerechtigd om hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten voor de duur van ten hoogste



drie maanden, hetzij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Ricoh tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

- 16.4 Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 16.5 Ricoh heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Ricoh haar verbintenis had moeten nakomen.

Art. 17 Vertrouwelijke gegevens en overname personeel

- 17.1 Alle door Ricoh verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, Programmatuur enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Relatie en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Ricoh worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht tenzij dit een onderdeel van de Overeenkomst met Relatie betreft.
- 17.2 Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
- 17.3 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Ricoh zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Relatie een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

Art. 18 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 18.1 Op de met Ricoh gesloten Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het 'Weens Koopverdrag' is uitgesloten.
- 18.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met Ricoh gesloten Overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant. Ricoh heeft het recht een procedure bij de rechtbank aanhangig te maken die bij gebreke van het bepaalde in de vorige zin bevoegd zou zijn.



Hoofdstuk 3. Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

Art. 19 Algemeen

- 19.1 De in dit hoofdstuk 'Verkoop- en Leveringsvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen' uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh Producten aan Relatie verkoopt. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Verkoop- en Leveringsvoorwaarden'.

Art. 20 Onderwerp

- 20.1 Relatie koopt van Ricoh en Ricoh verkoopt aan Relatie Producten zoals in de Overeenkomst gespecificeerd en conform de bepalingen van deze algemene Voorwaarden.

Art. 21 Eigendomsvoorbehoud

- 21.1 Alle aan Relatie geleverde Producten blijven eigendom van Ricoh totdat Relatie alle ingevolge de Overeenkomst verschuldigde bedragen, inclusief verschuldigde (handels)rente en verhogingsbedingen volledig aan Ricoh heeft betaald.
- 21.2 Een Relatie die als wederverkoper optreedt, zal alle Producten die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Ricoh mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Relatie (mede) uit door Ricoh geleverde Producten een nieuwe zaak vormt, vormt Relatie die zaak slechts voor Ricoh en houdt Relatie de nieuw gevormde zaak voor Ricoh totdat Relatie alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Ricoh heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Relatie alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.



Hoofdstuk 4. Huurvoorwaarden

Art. 22 Algemeen

- 22.1 De in dit hoofdstuk 'Huurvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen', van toepassing indien Ricoh Apparatuur en/of Programmatuur verhuurt aan Relatie. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Huurvoorwaarden'.

Art. 23 Onderwerp

- 23.1 Relatie huurt van Ricoh en Ricoh verhuurt aan Relatie Apparatuur en/of Programmatuur zoals in de Overeenkomst gespecificeerd en conform de bepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 23.2 Ricoh verzorgt de Service van de in de Overeenkomst gespecificeerde Apparatuur en/of Programmatuur conform de bepalingen van de 'Basic Service & Supportvoorwaarden' (Hoofdstuk 6), waarin separaat tarieven zijn opgenomen.

Art. 24 Eigendomsrecht en gebruik

- 24.1 De Apparatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijft eigendom van respectievelijk berust bij Ricoh, en/of aan haar gelieerde derden.
- 24.2 Relatie is verplicht ieder die enig recht op, of ten aanzien van de Apparatuur wil uitoefenen, in het bijzonder in het geval van het beslagleggen van de deurwaarder der belastingen, onmiddellijk inzage te verstrekken in de Overeenkomst met Ricoh, om hem erop te wijzen dat de Apparatuur eigendom is van Ricoh, alsmede Ricoh van een en ander direct schriftelijk op de hoogte te stellen. Voor de schade die Ricoh lijdt door het niet correct nakomen van deze bepaling is Relatie aansprakelijk.
- 24.3 Eventuele noodzakelijke of gewenste veranderingen aan de Apparatuur en/of de Programmatuur mogen uitsluitend door Ricoh worden aangebracht.
- 24.4 In alle gevallen (ook indien toestemming door Ricoh is verleend) is Relatie verplicht door hem aangebrachte veranderingen aan de Apparatuur en/of de Programmatuur bij het einde van de Overeenkomst met huuroptie ongedaan te maken en de Apparatuur en/of de Programmatuur in de oude staat te herstellen.
- 24.5 Relatie zal de Apparatuur op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enig roerend of onroerend goed verbinden.
- 24.6 Het is Relatie niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst Apparatuur te converteren, om te ruilen of anderszins in te wisselen, tenzij anders is overeengekomen of anders uit deze algemene voorwaarden blijkt.

Art. 25 Einde van de Overeenkomst

- 25.1 Relatie is verplicht de Apparatuur bij het einde van de Overeenkomst in goede en complete staat aan Ricoh ter beschikking te stellen.
- 25.2 Voor retourtransporten zullen kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten worden bepaald aan de hand van de op dat moment bij Ricoh in gebruik zijnde tabel vervoerskosten per gewichtsgroep. De nog niet verbruikte verbruiksmaterialen blijven eigendom van Ricoh en dienen bij het einde van de looptijd van deze Overeenkomst aan Ricoh te worden geretourneerd.
- 25.3 Indien Relatie weigert de Apparatuur bij einde van de Overeenkomst aan Ricoh ter beschikking te stellen verbeurt Relatie direct een boete van EUR 100 per Apparaat per dag, voor iedere dag dat de Apparatuur niet wordt afgegeven met een maximum van EUR 5.000 per Apparaat.
- 25.4 Na afloop van de Overeenkomst en/of retourname van de Apparatuur, draagt Ricoh zorg voor het verwijderen of niet toegankelijk maken van alle nog op de Apparatuur aanwezige (klantgerelateerde) informatie door middel van het formatteren van de in de Apparatuur aanwezige harddisk. Indien Relatie wenst dat dit wordt gedocumenteerd door middel van te genereren certificaten per gewiped harddisk en/of per groep van gewiped harddisks, zal dit op basis van door Ricoh vastgestelde tarieven kunnen worden uitgevoerd.

Art. 26 Verzekering

- 26.1 Relatie moet: (i) de Apparatuur op eigen kosten verzekeren bij een verzekeringsmaatschappij met goede naam voor alle mogelijke schadegevallen zonder ongebruikelijke franchise of beperking voor de volledige vervangwaarde, (ii) op verzoek bewijs overleggen van deze verzekering, (iii) Ricoh of haar derde verzekeraar op de hoogte brengen van elke schadegeval, (iv) het uitgekeerde bedrag dat Relatie ontvangt voor de Apparatuur bewaren voor Ricoh of haar derde verzekeraar en (v) Ricoh's belang als eigenaar van de Apparatuur en begunstigde van enige verzekeringsuitkering aangeven op de verzekeringspolis.
- 26.2 Indien Relatie nalaat bewijs toe te zenden van adequate verzekering van de Apparatuur, zal Ricoh (naar eigen keuze) verzekering aankopen voor de Apparatuur en de prijs hiervoor doorrekenen aan de Relatie. Ricoh zal de contactgegevens van Relatie delen met haar derde verzekeraar met het oog op het afsluiten van een adequate dekking. De verzekeringspenningen zullen nooit hoger zijn dan 6% de maandelijkse vergoeding voor de Apparatuur. De verzekeringspenningen zijn verschuldigd tot Relatie bewijs ter beschikking heeft gesteld waaruit blijkt dat een adequate alternatieve verzekering is aangegaan voor de Apparatuur. Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden gaat Relatie akkoord met de verzekeringspenningen en aanvaardt Relatie deze verschuldigd te zijn.
- 26.3 Indien zich een schadegeval voordoet met betrekking tot de Apparatuur moet Relatie Ricoh schriftelijk zo snel mogelijk op de hoogte brengen van enige schade aan of verlies van de Apparatuur en een correcte, volledige en accurate verklaring, alsook alle andere informatie die nodig is ter ondersteuning van het schadegeval, overmaken aan de derde verzekeraar. Relatie moet alle nodige maatregelen nemen teneinde verder verlies of schade tegen te gaan. Indien Relatie zijn verplichtingen niet naleeft is hij aansprakelijk voor alle mogelijke schade die daarvan het gevolg is.
- 26.4 Ricoh kan de verzekeringsuitkering (naar eigen keuze) aanwenden voor herstel of vervanging van de Apparatuur, dan wel de betaling van enig bedrag dat aan Ricoh verschuldigd is op basis van de Overeenkomst.
- 26.5 Ricoh heeft het recht om gegevens (waaronder persoonsgegevens) in verband met de Overeenkomst met haar derde verzekeraar met in achtneming van hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden te delen. Hiermee gaat Relatie akkoord.

Art. 27 Kortlopende verhuur

- 27.1 De in dit artikel 'Kortlopende verhuur' vermelde bepalingen zijn van toepassing indien Ricoh Refurbished Apparatuur aan Relatie verhuurt met een looptijd van maximaal twaalf (12) maanden (kortlopende verhuur).
- 27.2 De looptijd van de Overeenkomst bedraagt het, op de Overeenkomst, vermelde aantal dagen/weken/maanden en start nadat de Apparatuur is geïnstalleerd. De Overeenkomst wordt na de initiële periode telkens met één (1) dag verlengd, tenzij een van de Partijen



de Overeenkomst opzegt tegen het einde van een periode. De Overeenkomst eindigt in ieder geval na een looptijd van twaalf (12) maanden en kan daarna niet (stilzwijgend) worden verlengd. Indien Relatie telefonisch de Overeenkomst tegen de expiratedatum opzegt, is de opzegging alleen rechtsgeldig indien Relatie deze schriftelijk dezelfde dag of uiterlijk de dag daarna aan Ricoh bevestigt.

- 27.3 Bij een gehuurd Apparaat kan door Ricoh eenmalig een onderkast worden meegeleverd, met een extra toner, nietjes, kabels en andere materialen welke de Relatie tijdens de huurperiode kan gebruiken. Na einde van de huurperiode dient deze onderkast aan Ricoh te worden geretourneerd, inclusief eventueel niet gebruikte materialen. Bij niet teruggave van de onderkast door Relatie binnen veertien (14) dagen na einde van de Overeenkomst zal eenmalig een bedrag van EUR 75 aan Relatie in rekening worden gebracht.
- 27.4 Bij een huurtermijn van drie (3) maanden of minder zal facturatie van alle door Relatie verschuldigde vergoedingen ineens bij einde van huurperiode plaatsvinden. Indien de duur van de huurtermijn meer dan drie (3) maanden bedraagt, zal facturatie van de vaste huurprijs plaatsvinden in de maand volgend op een periode van drie (3) maanden. De kosten voor additionele Afdrukken zullen aan het einde van de huurperiode aan Relatie worden gefactureerd.



Hoofdstuk 5. Proef- en Bruikleenvoorwaarden

Art. 28 Algemeen

- 28.1 De in dit hoofdstuk 'Proef- en Bruikleenvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen', van toepassing indien Ricoh Producten op proef of in bruikleen geeft aan Relatie. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Proef- en Bruikleenvoorwaarden'.

Art. 29 Onderwerp

- 29.1 Ricoh geeft op proef of in bruikleen aan Relatie welke proef of bruikleen Relatie aanvaardt van Ricoh, Producten zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 29.2 Doel van de Overeenkomst is dat de Relatie zich terdege van kan vergewissen dat het Product voldoet aan de door hem gestelde eisen dan wel dat deze in het kader van sponsoring door Ricoh ter beschikking worden gesteld.

Art. 30 Eigendom

- 30.1 De door Ricoh aan Relatie in bruikleen of op proef gegeven Producten blijven eigendom van Ricoh.

Art. 31 Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 31.1 De Overeenkomst vangt aan op de dag van Installatie van het Product en geldt voor de Overeenkomst vermelde termijn.
- 31.2 Indien niet aan de in de Overeenkomst beschreven Acceptatiecriteria wordt voldaan is Relatie tijdens deze proefperiode gerechtigd om de Overeenkomst kosteloos te annuleren, uiterlijk tegen het einde van de overgekomen proefperiode. De annulering dient te geschieden door middel van een aangetekend schrijven.

Art. 32 Service

- 32.1 Ricoh verzorgt de Service van de in de Overeenkomst gespecificeerde Producten conform de bepalingen van de Basic Service & Supportvoorwaarden.

Art. 33 Risico

- 33.1 Ricoh zal als eigenaar de, in de Overeenkomst, vermelde Producten voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden, behoudens opzet of nalatigheid van Relatie, tegen allerhande risico's zoals bijvoorbeeld schade ten gevolge van water, brand en diefstal. In alle gevallen is aansprakelijkheid van Ricoh beperkt tot directe schade.



Hoofdstuk 6. Basic Service & Supportvoorwaarden

Art. 34 Algemeen

- 34.1 De in dit hoofdstuk 'Basic Service & Supportvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen', van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh en Relatie een overeenkomst waar de levering van Service onderdeel van uitmaakt hebben gesloten. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Basic Service & Supportvoorwaarden'.

Art. 35 Business Service Center

- 35.1 Het Business Service Center van Ricoh is het centrale punt, waar Serviceverzoeken dienen te worden aangemeld, voor zover ze binnen de scope van Basic Service & Supportvoorwaarden vallen.
- 35.2 Om een snelle oplossing te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat een getrainde medewerker van Relatie bereikbaar is voor eventuele vragen. Waar nodig zal Relatie toegang geven tot de ruimte(s) waar het Product is geïnstalleerd.

Art. 36 On-site support

- 36.1 Voor support op locatie bij Relatie worden per bezoek naast de bestede uren tevens voorrijkosten in rekening gebracht.
- 36.2 Beheer van de Infrastructuur en eventueel andere aanwezige Programmatuur, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend operating system, SQL server of virusscanner op server van Relatie valt buiten de Overeenkomst. Het oplossen van problemen in de Producten van Ricoh, veroorzaakt door Relatie in verband met wijzigingen in gebruikte operating systems, Hardware en netwerken kan binnen de Overeenkomst op basis van een inspanningsverplichting worden uitgevoerd. Uitgevoerde werkzaamheden worden uit het beschikbare contingent Supporturen danwel op basis van nacalculatie gefactureerd.

Art. 37 Remote support

- 37.1 Om Remote support uit te kunnen voeren is een rechtstreekse verbinding nodig met de applicatie server(s) en/of printserver(s) bij de relatie.
- 37.2 Voor Remote support door middel van een VPN of WebEx verbinding via firewall al of niet op basis van bij Relatie bestaande voorzieningen gelden de voorwaarden zoals vermeld in dit artikel.
- 37.3 Ricoh en Relatie betrachten bij het toepassen van Remote support wederzijds de uiterste zorg inzake:
- bescherming van geautomatiseerde processen tegen voorvallen, die de continuïteit daarvan kunnen verstoren;
 - bescherming van gegevensbestanden en computerprogramma's tegen vermindering en ongevoegd gebruik en beperking van schade in geval van discontinuïteit vermindering of ongevoegd gebruik.
- 37.4 Relatie verklaart zich door het ondertekenen van de Overeenkomst akkoord met de door Ricoh te gebruiken voorzieningen voor Remote support.
- 37.5 Indien Relatie een beleid heeft geformeerd over de wijze waarop Remote support wordt toegestaan, dan zijn kosten voor Implementatie en instandhouding van dit beleid voor rekening van Relatie
- 37.6 Uitgevoerde werkzaamheden worden uit het beschikbare contingent Supporturen danwel op basis van nacalculatie gefactureerd.

Art. 38 Responstijden

- 38.1 Bij voorkeur worden serviceverzoeken betreffende Apparatuur middels eService gemeld, Programmatuur middels telefoon of e-mail. Het Business Service Center van Ricoh is voor Serviceverzoeken bereikbaar en beschikbaar op Werkdagen van 8:00 uur tot 17:30 uur. Buiten deze tijden kunnen Serviceverzoeken worden doorgegeven via eService of per e-mail. Bij aanvang van de eerstvolgende werkdag worden deze Serviceverzoeken geregistreerd en in behandeling genomen.
- 38.2 Een Serviceverzoek wordt, tijdens Kantooruren, binnen twee (2) uur geregistreerd.

Art. 39 Hardware Servicevoorwaarden

Algemeen

- 39.1 De Overeenkomst omvat de standaard dekking van de kosten van vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en verbruiksmaterialen, met uitzondering van onder meer papier, stempels en nietjes.
- 39.2 De verstrekte verbruiksmaterialen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal Afdrukken te produceren. De door Ricoh verstrekte verbruiksmaterialen zijn alleen bestemd voor gebruik voor de Apparatuur zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Indien Relatie meer verbruiksmaterialen bestelt dan vereist is voor de productie van de vastgestelde Afdrukken, is Ricoh gerechtigd hiervoor meerkosten in rekening te brengen.
- 39.3 Verbruiksmaterialen worden middels een geautomatiseerd proces via @Remote besteld en geleverd, afwijkingen van dit proces dienen specifiek te worden afgesproken en vastgelegd.
- 39.4 Na beëindiging van de Overeenkomst dient Relatie alle ongebruikte verbruiksmaterialen te retourneren aan Ricoh. Relatie stelt Ricoh in staat deze verbruiksmaterialen op te halen van de locatie.
- 39.5 Indien Verbruiksartikelen in de Servicekosten inbegrepen zijn, dienen deze alleen in de Producten gebruikt te worden. Indien meer Verbruiksartikelen worden besteld dan nodig zijn om het aantal tijdens de Factureringsstermijn te maken Afdrukken te produceren, behoudt Ricoh zich het recht voor de Servicekosten waarin deze kosten inbegrepen zijn, aan te passen en/of de Relatie een eenmalige extra vergoeding in rekening te brengen.
- 39.6 De inhoud en omvang van de door Ricoh te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in de Overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke waarvan Ricoh verplicht is zich ervoor in te spannen naar beste vermogen Storingen die naar behoren door Relatie bij Ricoh zijn gemeld binnen een redelijke termijn te verhelpen.

Technische Service

- 39.7 Ricoh, of een door haar aangewezen partij, draagt zorg voor het opstellen, afstellen en testen van de Apparatuur of verstrekt Relatie informatie over het in gebruik nemen van de Apparatuur.
- 39.8 Ricoh zal de Apparatuur in bedrijfsklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoud- en reparatiewerkzaamheden verrichten. Ricoh zal daartoe technisch servicepersoneel ter beschikking stellen en wel van maandag tot en met vrijdag (feestdagen uitgezonderd) tijdens normale Kantooruren, binnen een redelijke tijdsduur, waarbij Ricoh het uitgangspunt hanteert van Next Business



Day, na bericht van Relatie dat de Apparatuur niet naar behoren functioneert. Ricoh is bevoegd om voor het verrichten van de werkzaamheden als in dit artikel bedoeld derden in te schakelen.

- 39.9 Relatie is verplicht die maatregelen te treffen, zodat de Apparatuur op eenvoudige wijze kan worden geplaatst en onderhouden. Met betrekking tot de aangewezen locatie voor plaatsing en voor het verrichten van onderhoud verklaart Relatie hierbij dat zal worden voldaan aan de specificaties, zoals vermeld in de, bij het Apparaat behorende, handleiding(en), alsook de door Ricoh afgegeven instructies. Relatie is verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid van telefaciliteiten, waaronder internet, behoudens die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Ricoh staan. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, Storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
- 39.10 Ricoh zal alle middelen inzetten voor het bewaken van de betrouwbaarheid van de in het kader van de @Remote-service overgedragen gegevens en de beschikbaarheid van de @Remote-service, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de portal niet beschikbaar is. Ricoh verstrekt aan Relatie van de extranetsite een aantal beveiligingsmiddelen, zoals toegangscode's en certificaten. Relatie moet zelf zorg dragen voor de nodige middelen om het gewenste beveiligingsniveau te handhaven via bijvoorbeeld de bescherming van wachtwoorden.
- 39.11 De vervanging van onderdelen en uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden komen bij de Overeenkomst waar Service onderdeel van uitmaakt niet voor rekening van Relatie; uitgezonderd beschadigingen en nalatigheid van Relatie die een verkorting van de levensduur van (delen van) de Apparatuur tot gevolg hebben en / of kosten veroorzaken ten gevolge van verkeerd gebruik alsmede de vervanging van slijtagegevoelige onderdelen als de nietkoppelen en messen van de trimmer unit en/of crease trimmer unit.
- 39.12 Bij gebruik door Relatie van andere dan door Ricoh geleverde of goedgekeurde onderdelen, papier alsmede verbruiksmaterialen, is Relatie gehouden alle daardoor veroorzaakte schade aan Ricoh te vergoeden en vervallen alle aanspraken van Relatie op Ricoh.
- 39.13 De door Ricoh beschikbaar gestelde Apparatuur, die, anders dan als gevolg van voor rekening van Relatie komende oorzaken, Gebreken blijken te vertonen, zullen door Ricoh kosteloos worden hersteld of vervangen. De betreffende Gebreken dienen binnen een redelijke termijn na ontdekking daarvan, door Relatie aan Ricoh ter kennisgeving worden gebracht.
- 39.14 Het volgens Relatie niet of niet behoorlijk uitvoeren van onderhoud door Ricoh zal geen grond kunnen zijn voor vermindering van de Servicekosten, huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding.
- 39.15 De Service wordt verricht tijdens de bij Ricoh geldende Kantooruren.

Uitzonderingen op Technische Service

- 39.16 Ricoh is conform de Overeenkomst tot Levering van Service niet verplicht om:
- Schade en Storingen op te heffen of ondermaats presteren te corrigeren ten gevolge van Incorrect gebruik, incorrecte Installatie voor zover dit door een ander dan Ricoh is geschied of koppeling aan incompetente Apparatuur of geheugen.
 - Schade te repareren die is ontstaan door pogingen van anderen dan door Ricoh aangewezen personen om Apparatuur te repareren of er onderhoud aan te verrichten.
 - Softwareondersteuning of onderhoud te bieden aan applicaties die niet van Ricoh afkomstig zijn.
 - Schade of Storingen op te heffen of ondermaats presteren te corrigeren als gevolg van het gebruik van niet van Ricoh afkomstige onderdelen of Verbruiksartikelen of wel van Ricoh afkomstige onderdelen of Verbruiksartikelen die niet bedoeld zijn voor de betreffende Apparatuur.
 - Schade of Storingen op te heffen of ondermaats presteren te corrigeren als gevolg van het gebruik van de Apparatuur in een omgeving dat niet voldoet aan de gebruiksspecificaties als vermeld in de Documentatie.
 - Schade of Storingen op te heffen of ondermaats presteren te corrigeren na verplaatsing van de Apparatuur door een ander dan door Ricoh of door haar aangewezen derden.
 - Reparatie van accessoires die niet van Ricoh gekocht c.q. afkomstig zijn.
 - Schade of Storingen als gevolg van overschrijding van de maximale capaciteit.
 - Schade of Storingen als gevolg van onderschrijding van de minimale capaciteit.
- 39.17 Ricoh zal op verzoek van Relatie de in het voormelde lid genoemde schade en Storingen wel opheffen, echter de kosten voorvloeiende voor reparatie zullen aan Relatie separaat in rekening worden gebracht op basis van het gangbare uurtarief en materiaalkosten.

Art. 40 Software Servicevoorwaarden

Uitvoering

- 40.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Ricoh het recht om eenmaal per jaar een audit uit te voeren op het in onderhoud genomen Systeem op locatie bij Relatie. Indien Ricoh van dit recht gebruik maakt zal Relatie hieraan kosteloos medewerking verlenen en daartoe op basis van een voorafgaande afspraak toegang verstrekken tot de betreffende werkruimte(n) en het Systeem van Relatie. Relatie ontvangt op verzoek, na afronding van de audit, een kopie van het auditrapport met conclusies en aanbevelingen.
- 40.2 Indien Relatie de Overeenkomst tot levering van Service beëindigt en op een later tijdstip wenst voort te zetten dient Relatie het Systeem voor eigen rekening te actualiseren naar de meest recente Release alvorens deze voortzetting kan worden geëffectueerd.
- 40.3 Ricoh aanvaardt geen Basic Service & Support onderhoudsverplichtingen voor Apparatuur en/of Programmatuur, welke is opgesteld of geïmplementeerd buiten Nederland, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 40.4 Alleen door Ricoh daartoe geautoriseerde medewerkers van Relatie kunnen aanspraak maken op ondersteuning door het Business Service Center.

Programmatuur

- 40.5 Ondersteuning in de vorm van een telefonische helpdesk (voor het aanmelden van Serviceverzoeken en vragen omtrent het gebruik van de Solutions) wordt verleend voor de duur van maximaal 15 minuten (first line support) per geregistreerd Serviceverzoek. Na ontvangst van de melding zal Ricoh zich naar beste vermogen inspannen om het Serviceverzoek op passende wijze ten uitvoer te brengen.
- 40.6 Indien er sprake is van een Bug zal Ricoh zich naar beste vermogen inspannen om de Bug te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in de Programmatuur. Ricoh bepaalt de wijze en termijn waarop verbeteringen aan Relatie ter beschikking worden gesteld. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen danwel Workarounds in de Programmatuur aan te bieden.
- 40.7 Second line support, On-site of Remote support, support voor het troubleshooten, diagnose stellen en verhelpen van Incidenten wordt op basis van nacalculatie doorberekend tegen het geldende tarief, danwel afgeschreven van het openstaande saldo Supporturen. Dit geldt tevens voor het afhandelen van RFC's, installeren van beschikbaar gestelde Updates, Upgrades en/of Patches. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 40.8 Ricoh zal op basis van deze Overeenkomst onderbrekingen, fouten of andere Gebreken zo spoedig mogelijk herstellen. Het initiatief tot het uitbrengen van een Patch of een Release ligt bij de betreffende softwarefabrikant; beschikbaarstelling vindt plaats na controle en vrijgave door Ricoh.



- 40.9 Patches en/of Releases worden alleen door Ricoh op de Productieomgeving geïnstalleerd na een formeel testtraject en akkoord van Relatie. Voor het testen en de Installatie van een Patch en/of Release doet Ricoh aan Relatie een voorstel hoe de nieuwe Release te implementeren, inclusief een daartoe strekkend tijd- en acceptatieplan. Indien Ricoh op verzoek van Relatie de Installatie verzorgt, wordt de installatiebeschrijving bijgewerkt. Wijzigingen welke van belang zijn voor de gebruikers van Relatie worden eveneens gedocumenteerd.
- 40.10 Eventueel benodigde aanpassingen aan de Infrastructuur en andere Programmatuur zijn buiten scope van de Overeenkomst en voor rekening van Relatie. Ricoh verplicht zich tot het meewerken aan dergelijke testtrajecten en het mogelijk aanpassen van Programmatuur of Documentatie van Systeem om Producten danwel Releases te faciliteren (dit is maatwerk). Hiervoor zal altijd eerst een offerte worden opgesteld. Pas na akkoord van Relatie op de offerte, worden de daarin opgenomen activiteiten ten uitvoer gebracht, conform een gezamenlijk overeengekomen (project)planning. Het kan noodzakelijk blijken Producten van derden te updaten aan de hand van de verstrekte Release notes. Afhankelijk van de mate waarin de betreffende softwarefabrikant zich van dergelijke incompatibiliteiten bewust is, zal deze Relatie hierop in de Release notes attenderen.
- 40.11 Ricoh garandeert, dat zij in staat is en blijft Relatie ondersteuning te verlenen voor een eerdere programmaversie c.q. Release dan de laatst aangekondigde actuele programmaversie, dan wel gedurende een periode van 2 jaar na de datum van aankondiging van die laatst aangekondigde, actuele programmaversie, waarbij de langste van deze beide perioden van toepassing is.
- 40.12 Vanaf het moment dat de desbetreffende softwarefabrikant geen support, Bug-fixes en nieuwe Releases voor een bepaalde programmaversie meer verstrekt biedt Ricoh bovengenoemde garantie uitsluitend op basis van inspanningsverplichting.
- 40.13 Elke Patch en/of Release wordt beschouwd als een deel van het Systeemcomponent waarop deze betrekking heeft. Het gebruik daarvan is onderworpen aan de EULA van de desbetreffende softwarefabrikant, welke prevalerend van toepassing zijn.

Supporturen

- 40.14 In aanvulling op de vermelde ondersteuning door het Business Service Center heeft Relatie de verplichting om bij ontoereikend saldo een contingent van 16, 32, 64, 128 of 256 Supporturen aan te kopen danwel het ontstane negatieve saldo tegen het geldende tarief te compenseren. Indien Relatie kiest voor het afnemen van een nieuw contingent Supporturen; verkrijgt Relatie, ten behoeve van het oplossen van Serviceverzoeken, het recht op aanvullende ondersteuning naast de vermelde ondersteuning door het Business Service Center voor het aangekochte aantal Supporturen. Relatie heeft ook de keuze om op basis van nacalculatie werkzaamheden door Ricoh te laten verrichten
- 40.15 Een aangekocht contingent Supporturen wordt telkens vooraf gefactureerd.
- 40.16 Ricoh stelt Relatie in staat om de Supporturen na voorafgaande afspraak aan te wenden voor supportdoeleinden op locatie bij Relatie.
- 40.17 Indien van toepassing worden de bestede uren afgeboekt van het tegoed aan Supporturen.
- 40.18 Ricoh zal de kosten van herstel in mindering brengen op de beschikbare Supporturen indien sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik, van andere niet aan Ricoh toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Ricoh is gewijzigd. Indien geen Supporturen zijn afgenomen zal Ricoh deze werkzaamheden op basis van nacalculatie factureren.
- 40.19 Niet afgenomen Supporturen vervallen drie jaar na de datum van aankoop en bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 40.20 Relatie heeft recht op inzage in de registratie van de door hem verbruikte Supporturen. Op diens verzoek zendt Ricoh terstond een overzicht aan Relatie.



Hoofdstuk 7. Supplies

Art. 41 Algemeen

- 41.1 De in dit hoofdstuk 'Supplies' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen' en 'Verkoop- en Leveringsvoorwaarden', van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh en Relatie een Overeenkomst tot Levering van Supplies hebben gesloten. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Supplies'.

Art. 42 Artikelen, Levering, facturering en prijzen

- 42.1 Ricoh behoudt zich het recht voor het productassortiment te wijzigen, hetgeen kan inhouden dat bepaalde Supplies uit het assortiment genomen worden, of vervangen worden door gelijkwaardige Supplies met enigszins afwijkende specificaties.
- 42.2 Bestellingen worden zo snel mogelijk geleverd. Als de Supplies op voorraad zijn, betreft de levertijd één (1) à twee (2) Werkdagen. Supplies die niet op voorraad zijn (waaronder serviceartikelen) hebben standaard een levertijd van ongeveer tien (10) Werkdagen.
- 42.3 De mogelijkheid bestaat dat een bestelling in meerdere vrachten bezorgd wordt.
- 42.4 Bestellingen worden bij een orderwaarde vanaf EUR 150 franco aan huis geleverd. Bij een orderwaarde onder EUR 150 wordt EUR 9,75 transportkosten in rekening gebracht.
- 42.5 Facturatie van Supplies vindt plaats na Levering van de Supplies, tenzij anders schriftelijk tussen Partijen overeengekomen.

Art. 43 Afnameplicht

- 43.1 De in de Overeenkomst opgenomen kortingen en/of nettoprijzen zijn gebaseerd op de met de Relatie overeengekomen jaarafname van Supplies. Ingeval van een meerjarige Overeenkomst zal Ricoh na verloop van ieder jaar het recht op korting en/of nettoprijzen opnieuw vaststellen aan de hand van de afname van Supplies door Relatie in het voorafgaande jaar.



Hoofdstuk 8. Diensten

Art. 44 Algemeen

- 44.1 De in dit hoofdstuk 'Diensten' vermelde bepalingen zijn, naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen' van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh Diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, Opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van Programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken en document- en informatielogistiek. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals ontwikkeling van Programmatuur en Service onverlet. Bij eventuele strijdigheid tussen de 'Algemene Bepalingen' en het hoofdstuk 'Diensten', prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Diensten'.

Art. 45 Uitvoering

- 45.1 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Ricoh de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Relatie de resultaten van de daaraan voorafgegangene fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 45.2 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ricoh gehouden bij de uitvoering van de Diensten tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Relatie op te volgen. Ricoh is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform het hierna vermelde artikel over wijziging en meerwerk.
- 45.3 Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ricoh steeds gerechtigd na overleg met Relatie deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 45.4 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ricoh verleende Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Art. 46 Honorarium

- 46.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief btw, reis- en verblijfkosten.
- 46.2 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede tijd en kosten. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Ricoh, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

Art. 47 Opleidingen, cursussen en trainingen

- 47.1 Voor zover de Diensten van Ricoh bestaan uit het verzorgen van een Opleiding, cursus of training, kan Ricoh steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een Opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Ricoh gebruikelijke regels.
- 47.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Ricoh aanleiding geeft, is Ricoh gerechtigd de Opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere Opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

Art. 48 Detachering

- 48.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Ricoh een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Relatie ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Relatie werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 48.2 Ricoh spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 45.3 inzake vervanging.
- 48.3 Relatie is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Relatie dit binnen drie Werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Ricoh kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdientsttreding van de gedetacheerde medewerker. Ricoh zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Ricoh staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van Relatie op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Relatie wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Relatie betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 48.4 Ricoh is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Ricoh vrijwaart Relatie voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Ricoh van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Relatie de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Ricoh overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Ricoh gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 48.5 Ricoh aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de gedetacheerde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Relatie tot stand zijn gekomen.



Hoofdstuk 9. Voorwaarden bij het verstrekken van Software as a Service en/of Computerservice

Art. 49 Algemeen

- 49.1 De in dit hoofdstuk 'Software as a Service' vermelde bepalingen zijn naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen' van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Ricoh en Relatie een Overeenkomst voor de Levering van SaaS door Ricoh aan Relatie hebben gesloten. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Voorwaarden bij het verstrekken van Software as a Service en/of Computerservice'.

Art. 50 Dienstverlening

- 50.1 Ricoh is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de Infrastructuur van Relatie of die van derden. Relatie aanvaardt dat een deel van de Diensten zal worden uitgevoerd door de in de Overeenkomst aangegeven SaaS-partner van Ricoh.
- 50.2 Indien de dienstverlening aan Relatie op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Ricoh telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Ricoh kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Ricoh zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Ricoh kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op Werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Ricoh.
- 50.3 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke Hardware, Programmatuur, browserapparatuur, randapparatuur en (internet)verbindingen om het gebruik van de SaaS-diensten mogelijk te maken.
- 50.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Relatie verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Relatie staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Relatie 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 Relatie gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 50.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 50.6 Indien zulks is overeengekomen in de Overeenkomst zal er eens per week een volledige back-up van de gegevens van Relatie worden gemaakt. Ricoh of haar SaaS-partner zal de back-up bewaren voor een tussen Partijen overeengekomen termijn. De back-up zal op een zorgvuldige wijze worden behandeld en bewaard als een goed huisvader.
- 50.7 Indien de dienstverlening aan Relatie op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Relatie omvat, zal Ricoh met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Relatie. Ricoh zal de back-up bewaren gedurende een tussen Partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Ricoh gebruikelijke termijnen. Ricoh zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 50.8 Ricoh of haar SaaS-partner is niet gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteit tenzij zulks uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst.
- 50.9 De mate van beschikbaarheid van de SaaS Diensten is bepaald in de Overeenkomst. De beschikbaarheid van de SaaS-diensten is mede afhankelijk van het internet zelf, de serviceprovider en telecommunicatieleverancier van de SaaS-partner en Relatie. In geval de SaaS-diensten niet toegankelijk zijn of niet kunnen worden gebruikt door een omstandigheid die door Ricoh en haar SaaS-partner kunnen worden verholpen, zullen Ricoh en haar SaaS-partner zich inspannen om de Storing te verhelpen, doch zij kunnen door Relatie niet aansprakelijk worden gehouden tenzij het niet beschikbaar zijn van de SaaS-diensten het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van Ricoh dan wel van haar SaaS-partner welke ook binnen de invloedssfeer van Ricoh dan wel haar SaaS-partner ligt. Partijen zijn expliciet overeengekomen dat een internetstoring dan wel telecommunicatiestoring bij deze providers te allen tijde buiten de invloedssfeer van Ricoh en haar SaaS-partner ligt.
- 50.10 De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Relatie worden verwerkt ligt bij Relatie. Relatie staat er jegens Ricoh voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Relatie vrijwaart Ricoh tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 50.11 Indien Ricoh op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Relatie, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Relatie in rekening worden gebracht.
- 50.12 Ricoh kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Relatie geldende procedures tot gevolg hebben, zal Ricoh Relatie hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Relatie. In dat geval kan Relatie 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 Ricoh de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 50.13 Ricoh kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. Ricoh is niet gehouden specifiek voor Relatie bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 50.14 Ricoh kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of Adaptief onderhoud. Ricoh zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten Kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Relatie.
- 50.15 Indien Ricoh dienstverlening verricht op basis van door Relatie aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Ricoh te stellen voorwaarden door Relatie worden geprepareerd en aangeleverd. Relatie zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Ricoh de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Relatie, ook indien deze door Ricoh worden uitgevoerd of verzorgd. Relatie staat er voor in dat alle door hem aan Ricoh ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Ricoh verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Ricoh.



- 50.16 Alle door Ricoh bij de dienstverlening gebruikte Producten blijven eigendom of intellectuele eigendom van Ricoh of diens toeleveranciers, ook indien Relatie een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Ricoh.
- 50.17 Ricoh is nimmer gehouden Relatie een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan Relatie ter beschikking te stellen en te houden Programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Ricoh te gebruiken Programmatuur, te verstrekken.

Art. 51 Service en Support

- 51.1 Indien de dienstverlening aan Relatie op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat zal Ricoh telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de SaaS-diensten, en eventuele Gebreken oplossen conform de Basic Service & Supportvoorwaarden van Ricoh, welke voorwaarden dan ook van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst.
- 51.2 Indien gewenst kunnen Partijen in afwijking van de Basic Service & Support als bedoeld in artikel 51.1 afspraken maken in een addendum op de Basic Service & Support. Bij het meten van de beschikbaarheid worden vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud als ook omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Ricoh of haar SaaS-partner liggen niet meegenomen en wordt rekening gehouden met de dienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst.
- 51.3 Relatie zal Ricoh steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing latend van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Ricoh zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Ricoh gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

Art. 52 Gebruik SaaS-diensten

- 52.1 Op grond van de Overeenkomst verkrijgt Relatie een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht van de SaaS-diensten voor de duur van de Overeenkomst. Relatie mag de SaaS-diensten alleen gebruiken voor haar eigen bedrijfsactiviteiten. Het gebruiksrecht is voorts beperkt tot het in de Overeenkomst gespecificeerd aantal gebruikers, type gebruikers, aantal gebruiker dat tegelijk mag zijn ingelogd of andere van toepassing zijnde gebruiksparameters.
- 52.2 Relatie dient er voor zorg te dragen dat de toegang en het gebruik van de SaaS dienst in overeenstemming is met de Overeenkomst. Elke gebruikerslogin welke door de SaaS-partner aan Relatie wordt gegeven mag niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan een individuele gebruiker gedurende welke periode van tijd dan ook. Het is Relatie wel toegestaan om een gebruikerslogin aan een ander individu toe te wijzen indien zulks redelijkerwijs noodzakelijk is, zoals in verband met een personeels- of functiewijziging.
- 52.3 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de door de SaaS-partner aan Relatie verstrekte toegangs- of identificatiecodes, zoals gebruikersnaam en wachtwoord. Relatie dient er voor zorg te dragen dat de door haar aangewezen personen die gebruik mogen van de SaaS dienst (gebruikers) zorgvuldig omgaan met de verstrekte inloggegevens en te zorgen dat deze niet gedeeld worden met onbevoegden. Relatie dient Ricoh onmiddellijk te informeren in geval van enige constatering of vermoeden van ongeoorloofd gebruik van aan Relatie gegeven inloggegevens of in geval er op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op de SaaS-diensten of bescherming van gegevens. Ricoh of haar SaaS-partner zijn nimmer aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van het gebruik of misbruik dat van de toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 52.4 De SaaS dienst die krachtens de Overeenkomst aan Relatie worden geleverd mogen alleen worden gebruikt voor legale en legitieme doeleinden. Onverminderd het bepaalde in Art. 15 ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Relatie worden verwerkt bij Relatie. Relatie staat er jegens Ricoh voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Relatie vrijwaart Ricoh tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 52.5 Relatie zal de Diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door Ricoh beoogde doel.

Art. 53 Wijziging in SaaS-diensten

- 53.1 Ricoh en haar SaaS-partner zijn gerechtigd om zelfstandig en zonder voorafgaande raadpleging met Relatie wijzigingen aan te brengen in de Programmatuur en functionaliteiten van de SaaS-diensten, tenzij deze wijzigingen naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de SaaS-diensten of verlies van functionaliteit of verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen en de wijzigingen niet om veiligheidsredenen dienen te worden toegepast. Ricoh zal van tijd tot tijd Relatie informeren omtrent eventuele nieuwe optionele functionaliteiten van de SaaS-diensten, welke op verzoek van Relatie tegen meerprijs aan de Overeenkomst kunnen worden toegevoegd.

Art. 54 Eigendom gegevens Relatie en bescherming

- 54.1 Tussen Partijen geldt dat Relatie het eigendom heeft en zal houden met betrekking tot alle gegevens die Relatie invoert op het Systeem van de SaaS-partner in het kader van de gebruikmaking van de SaaS-diensten. Ricoh of haar SaaS-partner heeft het recht om deze gegevens te kopiëren, te bewaren of te transporteren of anderszins de gegevens te gebruiken uitsluitend en alleen indien zulks noodzakelijk is voor de uitvoering van de SaaS-diensten. Het is SaaS-partner niet toegestaan om de gegevens aan anderen te verstrekken dan aan de Relatie of haar eindgebruikers.
- 54.2 Voor zover er geen specifieke eisen omtrent informatiebeveiliging zijn overeengekomen, zullen Ricoh en haar SaaS-partner rekening houdend met de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, de kosten en de in de EUDPD (European Data Protection Directive) gestelde basisvereisten, in redelijkheid maatregelen nemen om de website en het Systeem waarop de gegevens van Relatie worden bewaard te beveiligen en beveiligd te houden teneinde de data van Relatie en in het bijzonder de gegevens waarmee individuele personen kunnen worden geïdentificeerd te beschermen. Ricoh of haar SaaS-partner kan evenwel niet garanderen dat de genomen veiligheidsmaatregelen altijd afdoende zullen zijn. Relatie draagt zelf het risico van beschadiging of het verloren gaan van de gegevens en informatie met gebruikmaking van de SaaS-diensten bij de SaaS-partner zijn opgeslagen.
- 54.3 Voor zover de gegevens van Relatie door de SaaS-partner van Ricoh in de Verenigde Staten worden verwerkt zal Ricoh erop toezien dat de SaaS-partner 'Safe Harbor' is gecertificeerd.

Art. 55 Toegang tot internet

- 55.1 De in dit artikel 'Toegang tot internet' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh deze Diensten aan Relatie levert.



- 55.2 Ricoh zal aan Relatie inzake de tussen Partijen overeengekomen Diensten toegang tot internet verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de Overeenkomst tussen Partijen wordt aan Relatie de toegang tot internet verleend, waarbij Ricoh de bij hem gebruikelijke termijnen oor aansluiting in acht neemt.
- 55.3 Ricoh heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Relatie.
- 55.4 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal Ricoh zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen Partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan Relatie ter beschikking te stellen. Ricoh zal een verzoek van Relatie tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch Ricoh staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Ricoh is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.
- 55.5 Ricoh is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
- 55.6 Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt Relatie toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval Relatie een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij Ricoh schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Ricoh zal aan een zodanig verzoek haar medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Ricoh kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds financiële voorwaarden verbinden.
- 55.7 Tenzij anders overeengekomen, is Relatie verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Relatie staan. Ricoh is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.
- 55.8 Ricoh is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Relatie staat er jegens Ricoh voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken.

Art. 56 Domeinnamen

- 56.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van Ricoh op grond van de Overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
- 56.2 Indien in afwijking van artikel 56.1 Ricoh één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van Relatie, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal Ricoh een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Relatie ter hand stellen. Relatie is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij Ricoh gebruikelijke tarieven verschuldigd.
- 56.3 Ricoh staat er niet voor in dat een door Relatie gewenste domeinnaam aan Relatie wordt toegekend en dat het gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Relatie vrijwaart Ricoh voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam.

Art. 57 Telecommunicatiediensten

- 57.1 De in dit artikel 'Telecommunicatiediensten' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh deze Diensten aan Relatie levert.
- 57.2 Ricoh zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen Partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
- 57.3 Tenzij anders overeengekomen is Relatie verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Relatie staan.

Art. 58 Buitengebruikstelling aansluiting

- 58.1 Ricoh is gerechtigd één of meer aansluitingen - al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Relatie één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. Relatie blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- 58.2 Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is Ricoh steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Ricoh zal indien mogelijk Relatie hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
- 58.3 Ricoh is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Relatie aansprakelijk voor schade of kosten.
- 58.4 Ricoh zal slechts op schriftelijk verzoek van Relatie de dienstverlening hervatten. Ricoh kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor her aansluitkosten in rekening brengen.

Art. 59 Informatie verstrekken

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

Art. 60 Fysieke factoren

- 60.1 Relatie 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 Ricoh en/of Relatie gebruikte Programmatuur. Ricoh is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens Relatie aansprakelijk voor schade of kosten.



Hoofdstuk 10. Voorwaarden bij het verstrekken van Video Communicatie Diensten

Art. 61 Algemeen

- 61.1 De in dit hoofdstuk 'Video Communicatie Diensten' opgenomen bepalingen zijn naast hoofdstuk 2 'Algemene Bepalingen' van toepassing indien Relatie van Ricoh VC-diensten afneemt. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene bepalingen. In geval van enige strijdigheid prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

Art. 62 VC-diensten

- 62.1 De door Ricoh aan Relatie geleverde VC-diensten bestaat uit toegang tot een communicatieplatform.
- 62.2 Ricoh zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren en overeenkomstig de met Relatie schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Op Ricoh rust geen resultaatsverplichting tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en het resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 62.3 Tenzij anders overeengekomen is Relatie zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de VC-diensten en de wijze waarop de resultaten van de VC-diensten worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Relatie staan.
- 62.4 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke Hardware, Programmatuur, browserapparatuur, randapparatuur en (internet)verbindingen om het gebruik van de VC-diensten mogelijk te maken.
- 62.5 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de installatie van de benodigde Hardware en het maken van verbinding met het communicatieplatform van Ricoh. Relatie zal ter voorbereiding op onvoorziene omstandigheden passende maatregelen treffen (zoals back up van de betreffende Apparatuur) zodat Relatie in staat is om gegevens die zijn vastgelegd op de betreffende Apparatuur bij verlies terug te halen. Ricoh aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele directe of indirecte schade die voortvloeit uit beschadiging of verlies van data.
- 62.6 Ricoh streeft naar een 24/7 beschikbaarheid van de VC-diensten. De beschikbaarheid van de VC-diensten is mede afhankelijk van het internet zelf, de serviceprovider en telecommunicatie leverancier van Ricoh. In geval de VC-diensten niet toegankelijk zijn of niet kunnen worden gebruikt, zal Ricoh zich inspannen om de storing zo snel mogelijk te verhelpen, doch zij kan door Relatie daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden tenzij het niet beschikbaar zijn van de VC-diensten het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van Ricoh, welke binnen de invloedssfeer van Ricoh ligt.

Art. 63 Gebruik VC-diensten

- 63.1 Relatie staat in voor al het gebruik van de VC-diensten ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of zijn kennis. Alle gerealiseerde kosten voortvloeiende uit het gebruik van de VC-diensten zijn voor rekening van Relatie.
- 63.2 De VC-diensten die krachtens de Overeenkomst aan Relatie worden geleverd mogen alleen worden gebruikt voor legale en legitieme doeleinden.
- 63.3 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de door Ricoh aan Relatie verstrekte toegangs- of identificatiecodes, Relatie dient er voor zorg te dragen dat de door haar aangewezen personen die gebruik mogen maken van de VC-diensten (hierna: gebruikers) zorgvuldig omgaan met de verstrekte inloggegevens en te zorgen dat deze niet gedeeld worden met onbevoegden. Relatie dient Ricoh onmiddellijk te informeren in geval van enige constatering of vermoeden van ongeoorloofd gebruik van aan Relatie gegeven inloggegevens of in geval er op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op de VC-diensten of bescherming van gegevens. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van het gebruik of misbruik dat van de toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Art. 64 Buitengebruikstelling aansluiting

- 64.1 Ricoh is gerechtigd om de VC-diensten op te schorten en de toegang tot het communicatieplatform - al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen indien:
- de kosten en overige gelden die door Relatie zijn verschuldigd na het verstrijken van de vervaldatum nog niet zijn betaald;
 - geconstateerd wordt dat Relatie onjuiste informatie aan Ricoh heeft verstrekt bij het aanvragen van de VC-diensten of in het kader van andere procedures;
 - Relatie handelingen verricht of laat verrichten waardoor storingen in de VC-diensten, computernetwerken of telecommunicatie Infrastructuur worden veroorzaakt, of ten aanzien daarvan overlast of onvoorziene gebruik wordt veroorzaakt;
 - Relatie gebruik maakt van de VC-diensten in een vorm die in strijd is met de goede zeden of waardoor derden worden lastig gevallen of bedreigd dan wel op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op hun persoonlijke levenssfeer;
 - Relatie gebruik maakt van de VC-diensten welke in strijd is met enige toepasselijke wet of regelgeving;
 - In het geval Relatie probeert om de beveiligingsmethodes die toegepast worden in het kader van de VC-diensten te ontcijferen of pogingen doet om de in het kader van de VC-diensten toegepaste Programmatuur te analyseren of te veranderen;
 - In het geval Relatie probeert de VC-diensten door te verkopen;
 - In het geval Relatie een buitensporige belasting of belemmering vormt voor de Apparatuur van Ricoh door voortdurend beslag te leggen op de serverresources, of iets van vergelijkbare aard, of indien Relatie een handeling verricht die iets dergelijks kan veroorzaken;
 - In het geval Relatie een of meerdere verplichtingen uit deze Overeenkomst schendt en Ricoh van mening is dat de mate van schending niet verwaarloosbaar is; of
 - In alle andere gevallen waarin Ricoh constateert dat er sprake is van onbehoorlijk handelen of nalaten.
- 64.2 Buiten het bepaalde in het vorige lid is Ricoh gerechtigd in geval van de hieronder genoemde situatie de Levering van de VC-diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten door Relatie hiervan vooraf in kennis te stellen; echter met dien verstande dat Ricoh in noodgevallen de Services kan opschorten zonder voorafgaande kennisgeving:
- Indien het noodzakelijk is om onderhouds- of bouwwerkzaamheden uit te voeren voor de Apparatuur die benodigd is voor de Levering van de Services;
 - Indien een andere telecomprovider de Levering van de telecommunicatiediensten opschort of staakt; of
 - In alle andere gevallen waarin zich naar oordeel van Ricoh een onvermijdbare gebeurtenis heeft voorgedaan.
- 64.3 Ricoh is wegens een opschorting van de VC-diensten op grond van het gestelde in artikel 64.1 en 64.2 nimmer jegens Relatie aansprakelijk voor enige schade of kosten.



Art. 65 Informatie verstrekken

- 65.1 Ricoh is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Relatie of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.

Art. 66 Wijziging VC-diensten

- 66.1 Ricoh is gerechtigd om zelfstandig en zonder voorafgaande raadpleging met Relatie wijzigingen aan te brengen in de Programmatuur en functionaliteiten van de VC-diensten, tenzij deze wijzigingen naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de VC-diensten of verlies van functionaliteit of verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen en de wijzigingen niet om veiligheidsredenen dienen te worden toegepast. Ricoh zal van tijd tot tijd Relatie informeren omtrent eventuele nieuwe optionele functionaliteiten van de VC-diensten, welke eventueel op verzoek van Relatie tegen een alsdan te betalen meerprijs aan de overeengekomen Diensten kunnen worden toegevoegd.

Art. 67 Informatiebeveiliging

- 67.1 Ricoh heeft rekening houdend met de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, de kosten en eventuele van toepassing zijnde regelgeving, maatregelen genomen om het communicatieplatform te beveiligen en beveiligd te houden, teneinde een veilige communicatie zo goed mogelijk te kunnen waarborgen. Ricoh kan evenwel niet garanderen dat de genomen veiligheidsmaatregelen altijd afdoende zullen zijn. Relatie draagt zelf het risico van beschadiging of het verloren gaan van de gegevens en informatie met gebruikmaking van de VC-diensten.



Waarom Ricoh?

Niet voor niets is Ricoh wereldwijd marktleider op het gebied van duurzame IT- en documentmanagement-oplossingen.

Wij bewijzen dat bedrijven van elke omvang efficiënter, duurzamer en productiever kunnen werken.

Daarnaast kunt u kosten besparen en beter beheersen.

Door intensief samenwerken, creatief denken, adviseren en trainen komen we tot oplossingen. Daarmee vereenvoudigt u al uw documentintensieve processen en kunt u informatie beter beheren. Ook verbetert de beveiliging van uw documenten.

Zo vertalen we uw wensen in slimme ideeën en concrete oplossingen. *imagine. change.*