









# Basic Service & Support Voorwaarden

## 1. Algemeen

- 1.1. Tenzij schriftelijk door partijen anders is overeengekomen, gaat de looptijd van de overeenkomst in op de datum zoals vermeld in het Serviceplan. Deze wordt aangegaan voor de minimale duur, zijnde de rest van het lopende en het aansluitende kalenderjaar, en wordt daarna telkens stilzwijgend van kalenderjaar tot kalenderjaar verlengd.
- 1.2. Ricoh zal de overeenkomst niet voor het aflopen van de in het Serviceplan vermelde serviceperiode eenzijdig beëindigen. De service periode wordt gerekend vanaf datum, van waar af de vergoeding is verschuldigd.
- 1.3. De door beide Partijen in acht te nemen opzeggingstermijn bedraagt drie maanden voor het einde van de overeengekomen looptijd. Opzegging geschiedt schriftelijk per aangetekend schrijven.
- 1.4. De Jaarvergoeding wordt voor de eerste maal naar rato in rekening gebracht over het resterende gedeelte van het kalenderjaar vanaf de datum van Aflevering resp. Installatie resp. Acceptatie van het Systeem.
- 1.5. Het bedrag voor de Jaarvergoeding wordt vervolgens jaarlijks per kalenderjaar vooruit gefactureerd. Eenmaal per jaar (per 1 januari) wordt de Jaarvergoeding CBS-geïndexeerd en de uurtarieven worden in overeenstemming gebracht met de dan geldende en gangbare uurtarieven. Na levering van een Upgrade kan de Jaarvergoeding ook tussentijds worden verhoogd.
- 1.6. Afnemer zal de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 1.7. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Ricoh het recht om éénmaal per jaar een audit uit te voeren op het in onderhoud genomen Systeem op locatie bij Afnemer. Indien Ricoh van dit recht gebruik maakt zal Afnemer hieraan kosteloos medewerking verlenen en daartoe op basis van een voorafgaande afspraak toegang verstrekken tot de betreffende werkruimte(n) en het Systeem van Afnemer. Afnemer ontvangt op verzoek, na afronding van de audit, een kopie van het auditrapport met conclusies en aanbevelingen.
- 1.8. Indien Afnemer het Basic Service & Support beëindigt en op een later tijdstip wenst voort te zetten dient Afnemer het Systeem te actualiseren naar de meest recente release (Service Pack, nieuwe Versie en/of Upgrade) alvorens deze voortzetting kan worden geëffectueerd.
- 1.9. De in deze voorwaarden met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis zoals gedefinieerd in het document "Definities".
- 1.10. Ricoh aanvaardt geen Basic Service & Support onderhoudsverplichtingen voor Apparatuur en/of Programmatuur, welke is opgesteld of geïmplementeerd buiten Nederland, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 1.11. Ricoh zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Behoudens de responsetijd als omschreven in artikel 7.2 van deze Basic Service & Support overeenkomst, worden alle diensten van 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.

## 2. Programmatuur

Binnen deze overeenkomst worden de volgende diensten geleverd:

- 2.1. Het aan Afnemer beschikbaar stellen van specifiek voor Afnemer bedoelde Bugfixes of Patches als herstel van incidenten en voor algemene verspreiding bedoelde Service Packs (waaronder mede begrepen Updates) en nieuwe Versies; afhankelijk van het beleid van de betreffende programmatuurfabrikant kunnen ook (bepaalde) Upgrades zijn inbegrepen. Voor het ter beschikking stellen van een Versie met nieuwe mogelijkheden en functies (Upgrades) kan Ricoh van Afnemer verlangen, dat deze een nieuwe overeenkomst met Ricoh aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Patches, Updates, Upgrades en Bugfixes, worden digitaal geleverd.
- 2.2. Toegang tot de helpdesk voor het aanmelden van Service Requests en vragen omtrent het gebruik van de Programmatuur.
- 2.3. Er is sprake van een Bug, indien niet voldaan wordt aan de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een bug is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is verplicht bugs onverwijld te melden bij Ricoh.
- 2.4. Na ontvangst van de melding zal Ricoh zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 2.3 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in de Programmatuur. Ricoh bepaalt de wijze en termijn waarop verbeteringen en patches aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel workarounds in de Programmatuur aan te bieden.
- 2.5. Ricoh zal de gecorrigeerde Programmatuur kosteloos opleveren. Werkzaamheden ten behoeve van het installeren van Service Packs, Upgrades en Updates worden ten laste van de Supporturen afgeschreven of op basis van nacalculatie gefactureerd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.6. Opdrachtnemer zal op basis van deze overeenkomst onderbrekingen, fouten of andere gebreken zo spoedig mogelijk herstellen. Het initiatief tot het uitbrengen van een Service Pack of een nieuwe Versie ligt bij de betreffende programmatuurfabrikant; beschikbaarstelling vindt plaats na controle en vrijgave door Ricoh.
- 2.7. Service Packs, nieuwe versies en Upgrades worden alleen door Ricoh op de Productieomgeving geïnstalleerd na een formeel testtraject en akkoord van Afnemer op het product zoals dat op de daarvoor ingerichte Acceptatieomgeving is aangeboden. Voor het testen en de installatie van een Service Pack, nieuwe versie en / of Upgrade doet Ricoh aan Afnemer een voorstel hoe de nieuwe release te implementeren, inclusief een daartoe strekkend tijd- en acceptatieplan. Indien Ricoh op verzoek van Afnemer de Installatie verzorgt, wordt de installatiebeschrijving bijgewerkt. Wijzigingen welke van belang zijn voor de gebruikers van Afnemer worden eveneens gedocumenteerd.
- 2.8. Eventueel benodigde aanpassingen aan de IT infrastructuur en andere software zijn buiten scope van deze overeenkomst en voor rekening van Afnemer. Ricoh verplicht zich tot het meewerken aan dergelijke testtrajecten en het mogelijk aanpassen van software of documentatie van Systeem om producten danwel updates te faciliteren (dit is maatwerk). Hiervoor zal altijd eerst een offerte worden opgesteld. Pas na akkoord van Afnemer 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 note. Afhankelijk van de mate waarin de betreffende programmatuurfabrikant zich van dergelijke incompatibiliteiten bewust is, zal deze Afnemer hierop in de Release note attenderen.
- 2.9. Ricoh garandeert, dat het in staat is en blijft Afnemer ondersteuning te verlenen voor twee eerdere programmaversies 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.
- 2.10. Vanaf het moment dat de desbetreffende programmatuurfabrikant geen support, Bug-fixes en nieuwe Releases voor een bepaalde programmaversie meer verstrekt biedt Ricoh bovengenoemde garantie uitsluitend op basis van inspanningsverplichting.
- 2.11. Elk Service Pack, nieuwe Versies en Upgrade wordt beschouwd als een deel van het Systeemcomponent waarop deze betrekking heeft. Het gebruik daarvan is onderworpen aan de licentievoorwaarden van de desbetreffende programmatuurfabrikant, welke prevaleren van toepassing zijn.
- 2.12. Uitbreiding van Programmatuur met extra modules verplicht ook tot uitbreiding en aankoop van Basic Service & Support voor die modules.

## 3. Helpdesk

- 3.1. De Helpdesk van Ricoh is het centrale punt, waar Service Requests dienen te worden aangemeld, voor zover ze binnen de scope van Basic Service & Support vallen. De volgende activiteiten worden door de Helpdesk uitgevoerd:
  - De Helpdesk registreert alle via telefoon of e-mail van Afnemer ontvangen meldingen;
  - De Helpdesk wijst een Service Request nummer toe (voor registratie en referentie);
  - De Helpdesk belt Afnemer terug binnen redelijke termijn voor het opvragen van nadere informatie, het stellen van een (voorlopige) diagnose en/of het voorstellen van een mogelijke oplossing;
  - Indien de 1<sup>e</sup> lijns Helpdesk medewerker het gestelde probleem niet zelf kan oplossen, zal er een beroep worden gedaan op de Ricoh 2<sup>e</sup> lijns helpdesk. Deze tracht via Remote Support of, indien nodig, op locatie bij de Afnemer het probleem op te lossen
  - De Helpdesk bewaakt de voortgang van de afhandeling van het Service Request en verstrekt daarover periodiek informatie aan Afnemer;
- 3.2. Om een snelle oplossing te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat een getrainde medewerker van Afnemer bereikbaar is voor eventuele vragen. Waar nodig zal Afnemer toegang geven tot de ruimte(s) waar het Systeem is geïnstalleerd.
- 3.3. Alleen door Ricoh daartoe geautoriseerde medewerkers van Afnemer kunnen aanspraak maken op ondersteuning door de Helpdesk.

## 4. Supporturen

- 4.1. Bij de eerste overeengekomen Basic Service & Support is standaard een initieel saldo van 8 Supporturen inbegrepen.
- 4.2. In aanvulling op de in Art. 3. vermelde ondersteuning door de Helpdesk heeft Afnemer 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 Afnemer kiest voor het afnemen van een nieuw contingent Supporturen; verkrijgt Afnemer, ten behoeve van het oplossen van Service Requests, het recht op aanvullende ondersteuning naast de in Artikel 3 vermelde ondersteuning door de Helpdesk voor het aangekochte aantal Supporturen. Afnemer heeft ook de keuze om op basis van nacalculatie werkzaamheden door Ricoh te laten verrichten
- 4.3. Een aangekocht contingent Supporturen wordt telkens vooraf gefactureerd.
- 4.4. Ricoh stelt Afnemer in staat om de Supporturen na voorafgaande afspraak aan te wenden voor supportdoeleinden op locatie bij Afnemer.
- 4.5. Indien van toepassing worden de bestede uren aangeboekt van het tegoed aan Supporturen.
- 4.6. 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.
- 4.7. Niet afgenomen Supporturen vervallen drie jaar na de datum van aankoop en bij beëindiging van deze overeenkomst.
- 4.8. Afnemer heeft recht op inzage in de registratie van de door hem verbruikte Supporturen. Op diens verzoek zendt Ricoh terstond een overzicht aan Afnemer.

## 5. On-Site support

- 5.1. Voor support op locatie bij Afnemer worden per bezoek naast de bestede uren tevens 2 extra uren als reis- en locatieservicekosten in mindering gebracht op de beschikbare Supporturen of in rekening gebracht.
- 5.2. Beheer van de Infrastructuur en eventueel andere aanwezige software, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend Operating System, SQL Server of virusscanner op Server van Afnemer valt buiten deze overeenkomst. Het oplossen van problemen in de apparatuur van Ricoh, veroorzaakt door Afnemer in verband met wijzigingen in gebruikte operating systems, hardware en netwerken kan binnen deze overeenkomst op basis van een inspanningsverplichting worden uitgevoerd. Uitgevoerde werkzaamheden worden uit het beschikbare contingent Supporturen danwel op basis van nacalculatie gefactureerd..

## 6. Remote support

- 6.1. Voor Remote support door middel van een VPN of WebEx verbinding via firewall al of niet op basis van bij Afnemer bestaande voorzieningen gelden de voorwaarden zoals vermeld in 6.2 t/m 6.5.
- 6.2. Ricoh en Afnemer 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 verminking en onbevoegd gebruik en beperking van schade in geval van discontinuïteit verminking of onbevoegd gebruik.

- 6.3. Afnemer verklaart zich door het ondertekenen van deze overeenkomst akkoord met de door Ricoh te gebruiken voorzieningen voor Remote support.
- 6.4. Indien Afnemer 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 Afnemer
- 6.5. Datacommunicatieverbindingen tussen de geautomatiseerde systemen van Afnemer en Ricoh ten behoeve van Remote support sessies kunnen tot stand worden gebracht via beveiligde kanalen.

## **7. Responsetijden**

- 7.1. De Helpdesk van Ricoh is voor Service Requests bereikbaar en beschikbaar op Kantooruren van 9:00 tot 17:00 op Werkdagen. Buiten Kantooruren kunnen

Service Requests worden doorgegeven per e-mail of telefoonbeantwoorder. Bij aanvang van de eerstvolgende werkdag worden deze Service Requests geregistreerd en in behandeling genomen.

- 7.2. Een Service Request wordt, tijdens Kantooruren, binnen 2 uur geregistreerd.
- 7.3. Voor werkzaamheden 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%.

# Algemene Voorwaarden Document Solutions

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen Partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Afnemer gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Afnemer de door Leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Afnemer bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 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. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 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. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Leverancier toerekenbaar zijn.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Afnemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Een Afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Afnemer (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afnemer die zaak slechts voor Leverancier en houdt Afnemer de nieuw gevormde zaak voor Leverancier totdat Afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens Leveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling 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 zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te wijzigen. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij Leverancier een reservekopie van de Programmatuur aan Afnemer ter beschikking stelt, mag Afnemer 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 auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van Maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.
- 6.7 Leverancier vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Leverancier 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 Leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweren inbreuk verband houdt (i) met door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afnemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 Afnemer. Indien Leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier het geleverde tevens creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of (iii) op een

andere wijze dan waarvoor de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.8 Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zijn verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van Apparatuur, Programmatuur, 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 (bijv. in een website). Afnemer zal Leverancier 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.

## 7. Medewerking door Afnemer; telecommunicatie

7.1 Afnemer zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gegevens. Indien Afnemer 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.

7.2 Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.

7.4 Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.

7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Leverancier gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

## 8. Leveringstermijnen

8.1 Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn 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 Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging overeenkomst

9.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wettelijke verplichtingen uit de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

9.4 Elk der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van

reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.

9.5 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.

b. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.2 De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

10.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden.

10.5 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

10.7 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.

10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 11. Overmacht

11.1 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 Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Leverancier is voorgeschreven.

11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 12. Toepasselijk recht en geschillen

12.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerd door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

12.2 Geschillen welke tussen Leverancier en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Leverancier en Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.



12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikel wordt niet tegen een Partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## DIENTSTERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier 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. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 13. Uitvoering

13.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergeoed conform artikel 14.

13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

### 14. Wijziging en meerwerk

14.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergeoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd tevens schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 15. Opleidingen, cursussen en trainingen

15.1 Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier 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 Leverancier gebruikelijke regels.

15.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier 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.

### 16. Detachering

16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Afnemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer werkzaamheden te laten uitvoeren.

16.2 Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.

16.3 Afnemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

16.4 Leverancier 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. Leverancier vrijwaart Afnemer voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Afnemer de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.

16.5 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer tot stand zijn gekomen.

## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### 17. Ontwikkeling van Programmatuur

17.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.

17.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

17.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

### 18. Aflevering, installatie en acceptatie

18.1 Leverancier zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

18.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer 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 Leverancier worden gerapporteerd.

18.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:

- indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier 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 Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afnemer 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.

18.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

18.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Afnemer Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

- 18.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## GBEBUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### 19. Gebruiksrecht

- 19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 19.2 De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier bevat.
- 19.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

### 20. Aflevering, installatie en acceptatie

- 20.1 Leverancier zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## 21. Garantie

- 21.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspinnen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier 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 Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 21.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 22. Onderhoud

- 22.1 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## 23. Programmatuur van toeleverancier

- 23.1 Indien en voor zover Leverancier Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegegeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier 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.

## VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Apparatuur aan Afnemer verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

### 24. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

- 24.1 Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen Partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 24.2 De door Leverancier aan Afnemer verkochte Apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Afnemer verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Leverancier zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 24.3 Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 24.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 24.5 Leverancier zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### 25. Omgevingseisen en installatie

- 25.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 25.2 Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.3 Indien Leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Leverancier opvolgen.
- 25.4 Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Leverancier.

## 26. Garantie

- 26.1 Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 26.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 26.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 27. Apparatuur van toeleverancier

- 27.1 Indien en voor zover Leverancier Apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde

voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier 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.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten.

### 28. Duur van de onderhoudsverplichting

- 28.1 De overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 28.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

### 29. Onderhoud

- 29.1 De inhoud en omvang van de door Leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 29.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren.

# Bijlage 3 Algemene Voorwaarden IT Services Ricoh Nederland B.V.

(revisiedatum 1 december 2016)

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 1.3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5. Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen Partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

### 2. Prijs en betaling

- 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 2.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4. Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Afnemer de door Leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Afnemer bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1. 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. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2. 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. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Leverancier toerekenbaar zijn.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1. Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Afnemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Een Afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Afnemer (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afnemer die zaak slechts voor Leverancier en houdt Afnemer de nieuw gevormde zaak voor Leverancier totdat Afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2. Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Leverancier

onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 5. Risico

Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereid materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens Leveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2. Indien in afwijking van artikel 6.1 Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling 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 zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.
- 6.3. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5. Tenzij Leverancier een reservekopie van de Programmatuur aan Afnemer ter beschikking stelt, mag Afnemer 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 auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daardoor verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van Maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken.
- 6.7. Leverancier vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsoverdracht van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsoverdracht en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsoverdrachten te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afnemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 Afnemer. Indien Leverancier naar zijn uitsluitend

oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugverlenen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.8. Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van Apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Afnemer zal Leverancier 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.

## 7. Medewerking door Afnemer; telecommunicatie

7.1. Afnemer zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Afnemer 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.

7.2. Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3. Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.

7.4. Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.5. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.

7.6. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Leverancier gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

## 8. Leveringstermijnen

8.1. Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn 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 Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelen recht heeft bepaald, kan Afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 10.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a) redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden;
  - b) redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2. De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toelieferanciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4. De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden.
- 10.5. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 10.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 10.8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 11. Overmacht

- 11.1. 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 Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Leverancier is voorgeschreven.
- 11.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1. De overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2. Geschillen welke tussen Leverancier en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Leverancier en Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitrage-reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier 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. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

## 13. Uitvoering

- 13.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.
- 13.4. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2. Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

- 14.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 15. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 15.1. Voor zover de dienstverlening van Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Leverancier 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 Leverancier gebruikelijke regels.
- 15.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier 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.

## 16. Detachering

- 16.1. Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Afnemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 16.2. Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.
- 16.3. Afnemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken
  - (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Leverancier kenbaar maakt, dan wel
  - (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdijnstreding van de gedetacheerde medewerker. Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 16.4. Leverancier 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. Leverancier vrijwaart Afnemer voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Afnemer de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 16.5. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer tot stand zijn gekomen.

## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## 17. Ontwikkeling van Programmatuur

- 17.1. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 17.2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer



ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

## 18. Aflevering, installatie en acceptatie

- 18.1. Leverancier zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 18.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer 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 Leverancier worden gerapporteerd.
- 18.3. De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Leverancier 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 Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afnemer 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.
- 18.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Afnemer Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 18.6. Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8. Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## GEbruik EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## 19. Gebruiksrecht

- 19.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.

- 19.2. De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van Leverancier bevat.
- 19.4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Leverancier retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

## 20. Aflevering, installatie en acceptatie

- 20.1. Leverancier zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2. Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van de Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## 21. Garantie

- 21.1. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier 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 Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 21.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 21.3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 22. Onderhoud

22.1. Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## 23. Programmatuur van toeleverancier

23.1. Indien en voor zover Leverancier Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier 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.

## VERHUUR VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verhuur van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Apparatuur aan Afnemer verhuurt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

## 24. Inhoud, duur, prijs en facturering

24.1. De overeenkomst vangt aan nadat Relatie rechtsgeldig heeft ondertekend. De looptijd bedraagt het, op de overeenkomst, vermelde aantal maanden en start nadat de apparatuur is geïnstalleerd. Indien de apparatuur in de loop van de kalender maand is geleverd, dan zal het factureren aanvangen op de eerste dag volgend op de maand waarin het laatste apparaat is geïnstalleerd (de 'startconfiguratie'). Voor elke plaatsing van apparatuur die wordt gedaan nadat de startconfiguratie zoals vermeld in de overeenkomst is geïnstalleerd, zal de looptijd en het factureren haar aanvang nemen op de eerste dag volgend op de periode waarover facturering van het laatste voorschot heeft plaatsgevonden. Apparaten kunnen voor de installatie van het laatste apparaat van de startconfiguratie in gebruik worden genomen (hierna "Interim Periode"). Indien Relatie de reeds geplaatste en geïnstalleerde apparaten in gebruik neemt gedurende de Interim Periode, zal RICOH alle huurpenningen en andere kosten op een pro/rata en/of gebruiksbasis in rekening brengen op basis van de overeengekomen prijzen. De overeenkomst wordt telkens stilzittend verlengd met 24 maanden, tenzij deze overeenkomst minimaal drie maanden voor het verstrijken van de huurperiode door één van de partijen aan de andere partij door middel van een aangetekend schrijven zal zijn opgezegd.

24.2. De overeenkomst is een all-in huurovereenkomst. De genoemde huurprijs is de totaal prijs van de kosten van de huur, vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en verbruiksmaterialen, met uitzondering van onder meer papier, stempels en nietjes. De verstrekte verbruiksmaterialen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal tellertikken te produceren. Met @Remote-service kan RICOH tijdig en automatisch toners en cartridges aan Relatie toezenden. Voorts kan er een automatische storingsmelding geschieden aan de eerste lijns helpdesk van Relatie en kunnen firmware updates worden geïnstalleerd. Aanvullende serviceniveaus dienen door partijen in een nadere Service Level Agreement te worden vastgelegd.

24.3. Onder tellertik wordt verstaan een afdruk van het formaat A4. Bij een copypriester worden zowel de tellertik, als het masterverbruik als een A4-tellertik geregistreerd. Bij plaatsing van een A3-drum worden zowel de tellertik als het masterverbruik, als tweemaal A4 geregistreerd. Bij afdrucapparatuur voorzien van een A3-drum wordt de A3-tellertik tevens als tweemaal A4 geregistreerd.

24.4. Voor zover de huurovereenkomst ook software omvat, verleent RICOH Relatie de niet exclusieve en niet overdraagbare gebruiksrechten van deze software voor de duur van deze overeenkomst. De eindgebruikers licentievoorzaken van de softwareleverancier worden geacht volledig en ongewijzigd te zijn geaccepteerd bij gebruik hiervan door Relatie.

24.5. Relatie is verplicht aan het einde van iedere overeen gekomen afrekentermijn een correct en volledig ingevulde (digitale) tellerstandkaart of een door RICOH verstrekte (digitale) verzamellijst aan RICOH te zenden, welke de basis vormen voor de periodieke afrekening van de gemaakte tellertikken en additionele tellertikken. Deze informatie zal RICOH verzamelen via @Remote als de applicatie is geactiveerd. Indien de applicatie niet is geactiveerd dan moeten de tellerstanden aan RICOH middels door beschikbaar gestelde tellerstandkaart kenbaar worden gemaakt. De kosten ter zake de verwerking van de gegevens als gemeld op de tellerstandkaart komen voor rekening van Relatie. Als de tellerstandkaart / lijst niet op de vijfde dag na de genoemde periode in het bezit is 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 daarop volgende periode aan de hand van de dan ontvangen tellerstand gecorrigeerd. Dit artikel is alleen van toepassing voor apparatuur welke is voorzien van een teller.

24.6. De huurovereenkomst 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 geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren.

24.7. De huurovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan. Relatie kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

## 25. Levering, gebrek en staat van de apparatuur

25.1. Opgaven van levertijden worden steeds naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opgegeven levertijden zijn indicatief

en zijn derhalve niet te beschouwen als fatale termijnen. Bij vertraging in de levering dient RICOH steeds schriftelijk in gebreke te worden gesteld en moet RICOH een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Bij overschrijding van een levertijd kan de Relatie geen beroep doen op schadevergoeding. Relatie komt geen beroep op ontbinding toe, behoudens wanneer van de Relatie redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij het betreffende deel van de overeenkomst in stand houdt. De eventuele ontbinding is alsdan partieel en raakt enkel dat deel dat strikt noodzakelijk is.

25.2. Indien bij de aanvang van de overeenkomst geen proces-verbaal van oplevering is opgemaakt dan wordt de apparatuur geacht in goede staat en zonder gebreken te zijn opgeleverd en aanvaard door Relatie.

25.3. Van een gebrek is sprake indien de apparatuur als gevolg van een niet aan Relatie toe te rekenen eigenschap niet het genot kan verschaffen dat de Relatie daarvan bij het aangaan van de overeenkomst mocht verwachten. Eventuele gebreken dienen binnen vierentwintig uren schriftelijk aan RICOH te worden gemeld.

## 26. Risico

RICOH zal als eigenaar de, in de overeenkomst, vermelde apparatuur 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. Hierbij geldt dat Relatie een eigen risico van euro 460,- (zegge vierhonderdenzestig euro) per object per evenement zal dragen, hetwelk dan door RICOH aan Relatie in rekening zal worden gebracht. Relatie zal de apparatuur als een goed huisvader gebruiken overeenkomstig aard en bestemming. In geval van enig evenement met betrekking tot de apparatuur is Relatie verplicht binnen vierentwintig uren schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan RICOH te verschaffen. Indien Relatie in strijd handelt met de overeenkomst dan is zij aansprakelijk voor alle schade die hieruit voortvloeit, hetgeen alsdan niet beperkt is tot het eigen risico.

## 27. Technische service

27.1. 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.

27.2. 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 tijdens de werktijden van RICOH, binnen 12 uren 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.

27.3. 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 de machine behorende, handleiding(en). Relatie is verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid van telecomfaciliteiten, waaronder internet, 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.

27.4. 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 toegangscodes en certificaten. Relatie moet zelf zorg dragen voor de nodige middelen om het gewenste beveiligingsniveau te handhaven via bijvoorbeeld de bescherming van wachtwoorden.

27.5. De vervanging van onderdelen en uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden komen bij de all-in huurovereenkomst 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. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle reparaties, veranderingen, verplaatsingen, koppelingen aan andere apparatuur of afstellingen verricht door andere dan door RICOH gemachtigde personen, RICOH ontslaat van alle verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend.

27.6. 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.

27.7. 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.

27.8. Het uitvoeren van onderhoud door RICOH zal geen grond kunnen zijn voor huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding.

## 28. Controle

28.1. Relatie verleent, te allen tijde, gedurende de normale kantooruren aan één of meer door RICOH aangewezen personen toegang tot de plaats waar de apparatuur zich bevindt, teneinde zich ervan te overtuigen van de naleving door de Relatie van al haar verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend, om de door RICOH noodzakelijke geachte controle of reparatie- en onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten en / of zich rechtens weer in het bezit te stellen van de apparatuur.

28.2. De door RICOH aangewezen personen zullen zich houden aan, de door Relatie te stellen, toegang- en veiligheidsvoorschriften, voor zover van toepassing.

## 29. Betaling



- 29.1. Relatie dient RICOH te informeren over wijzigingen in de adres- en factuurgegevens.
- 29.2. Relatie kan geen beroep doen op opschorting, korting dan wel verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Relatie jegens RICOH.
- 29.3. Relatie verleent tot wederopzegging machtiging aan RICOH de bedragen, die van Relatie ter zake van deze huurovereenkomst te vorderen zijn, door middel van automatische incasso te doen afschrijven van de bankrekening, die Relatie thans aanhoudt onder het in deze overeenkomst vermelde bankrekeningnummer. Indien Relatie geen machtiging bankgiro-bedrijfsincasso verleent, dan is RICOH gerechtigd euro 5,00 administratiekosten over het factuurbedrag in rekening te brengen. In beide gevallen behoudt RICOH zich het recht voor om in het geval van storneren administratiekosten te innen.
- 29.4. Betaling, hetgeen bijschrijving van het verschuldigde in de administratie van RICOH inhoudt, van het door Relatie verschuldigde bedrag zal plaatsvinden op het op de factuur aangegeven betaaladres binnen dertig dagen na factuurdatum.
- 29.5. Relatie is niet gerechtigd een vermindering van de overeengekomen (huur)prijs te vorderen op de grond dat sprake is van een vermindering van het genot, tenzij die vermindering van het genot een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat RICOH bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen. 6.6 RICOH is gerechtigd om zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Relatie te verlangen. Deze zekerheid kan geboden worden door op eerste verlangen van RICOH een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie ten gunste van RICOH af te geven dan wel persoonlijke zekerheden te bieden. In geval van een personenvennootschap zijn medevennoten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst.
- 29.6. Relatie zal RICOH direct door middel van aangetekend schrijven in kennis stellen, zodra de Relatie (het voornemen tot) intrekking van een ten behoeve van Relatie gedeponeerde aansprakelijkheidsverklaring, als bedoeld in Boek 2, artikel 403 Burgerlijk Wetboek, bekend is geworden. Onverminderd de overige rechten van RICOH, is RICOH in dat geval gerechtigd aanvullende of vervangende zekerheid van Relatie te verlangen. Relatie is verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen.
- 29.7. Indien een aansprakelijkheidsverklaring, zoals hierboven beschreven, van een derde voor de verplichtingen van Relatie is of wordt ingetrokken, is RICOH gerechtigd om direct, zonder ingebrekestelling of andere formaliteit, de overeenkomst te ontbinden en het totaal door Relatie verschuldigde direct te vorderen.
- 29.8. Indien Relatie om welke reden dan ook, dus ook in overmachtsituaties, verhinderd is of wordt om de apparatuur te gebruiken, zal zulks noch invloed hebben op het voortduren van deze overeenkomst, noch op het nakomen van enige verplichting uit deze overeenkomst.

### 30. Prijswijziging

RICOH is gerechtigd de prijs tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

### 31. Recht tot ontbinding

- 31.1. RICOH heeft het recht deze overeenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is, te beëindigen en zich op kosten van Relatie in het bezit van de apparatuur te stellen, indien Relatie enige bepaling van deze overeenkomst niet stipt nakomt, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet, dan wel op de apparatuur beslag wordt gelegd of de apparatuur uit de feitelijke macht van Relatie geraakt dan wel faillissement of (voorlopige) surseance van betaling voor Relatie is aangevraagd of uitgesproken. Onverminderd het recht van RICOH op volledige schadevergoeding, zal Relatie tenminste aan RICOH verschuldigd zijn een bedrag, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, alsmede de termijnen die zouden verschijnen, wanneer de overeenkomst niet zou zijn beëindigd.
- 31.2. Relatie is verplicht ieder die enig recht op, of ten aanzien van de apparatuur wil uitoefenen, in het bijzonder het beslagleggen van de deurwaarder der belastingen, onmiddellijk inzage te verstrekken in deze overeenkomst, om hem erop te wijzen, dat de apparatuur eigendom is van RICOH, alsmede RICOH van één en ander onverwijld bij aangetekend schrijven mededeling te doen onder overlegging van alle ter zake dienende bescheiden. Voor schade die RICOH lijdt door het niet correct nakomen van deze bepaling is Relatie aansprakelijk.

### 32. Wijze van gebruik

- 32.1. Relatie is verplicht de apparatuur overeenkomstig de, bij de apparatuur behorende, handleidingen te gebruiken. Het is Relatie niet toegestaan de 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 in gebruik zijnde, tabel verhuiskosten (inclusief installatie) per gewichtsgroep.
- 32.2. Relatie zal de apparatuur en de portal overeenkomstig de productbeschrijving gebruiken. Relatie zal genoemde apparatuur en software uitsluitend gebruiken voor zakelijke doeleinden en overeenkomstig de aanbevelingen van de fabrikant. Relatie respecteert het aan haar door fabrikant gegunde exclusieve gebruiksrecht ter zake apparatuur en daarbij behorende software. Dit gebruikersrecht is niet overdraagbaar.

### 33. Einde van de overeenkomst

- 33.1. Relatie is verplicht de apparatuur bij het einde van de overeenkomst in goede en complete staat aan RICOH ter beschikking te stellen. Behoudens de normale slijtage zal deze staat gelijk zijn aan de staat, omschreven in het proces-verbaal van oplevering dan wel overeenkomstig het in artikel 25.2 bepaalde.

- 33.2. 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.
- 33.3. Indien Relatie weigert de apparatuur bij einde van de overeenkomst overeenkomstig artikel 30.1 aan RICOH ter beschikking te stellen verbeurt Relatie een direct en niet voor matiging vatbare boete van euro 100,- per apparaat per dag, dagdeel daaronder begrepen, voor iedere dag dat de apparatuur niet wordt afgegeven met een maximum van euro 5.000,- per apparaat.

### 34. Eigendomsrecht

- 34.1. De apparatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijft eigendom van RICOH.
- 34.2. Relatie mag de apparatuur niet verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik afstaan, verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins bezwaren of op enige andere wijze aan derden afstaan.
- 34.3. Het is Relatie niet toegestaan om de op de apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en / of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen.
- 34.4. Eventuele noodzakelijke of gewenste veranderingen aan de apparatuur mogen uitsluitend door RICOH worden aangebracht.
- 34.5. In alle gevallen (ook indien toestemming door RICOH is verleend) is Relatie verplicht door hem aangebrachte veranderingen aan de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken en de apparatuur in de oude staat te herstellen.
- 34.6. RICOH heeft het recht de eigendom van de apparatuur en/of haar rechten en vorderingen uit de overeenkomst 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, ondermeer in het kader van een financiering van haar bedrijfsactiviteiten, haar rechten en verplichtingen uit de huurovereenkomst 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.
- 34.7. Relatie zal de apparatuur op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enig roerend of onroerend goed verbinden.

### 35. Belastingen

Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, welke nu, of te eniger tijde, zullen worden geheven op de door Relatie te betalen bedragen, of op deze overeenkomst of op de apparatuur en /of op het gebruik van de apparatuur, onverschillig op wiens naam deze zijn gesteld, zijn voor rekening van Relatie.

### 36. Kosten, opschorting en rente

- 36.1. Indien een Relatie niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is de Relatie 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 (handels)rente wanneer deze hoger is.
- 36.2. In geval van verzuim van Relatie is Relatie aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van RICOH. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van euro 150,-.
- 36.3. Indien Relatie enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet volledig of niet tijdig voldoet is RICOH voorts gerechtigd haar verplichtingen op te schorten (ondermeer ten aanzien van het verlenen van service en het verstrekken van verbruiksmaterialen) en heeft RICOH het recht de overeenkomst te ontbinden (zie artikel 8.1) en (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

### 37. Aansprakelijkheid

- 37.1. RICOH is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door haar schuld, dit tot een maximum van euro 1.000.000,- (zegge één miljoen euro) voor materiële schade en euro 500.000,- (zegge vijfhonderdduizend euro) voor dood of letsel aan personen.
- 37.2. 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 zijn anderszins verantwoordelijk is, tot vergoeding van schade (mede) veroorzaakt door of in verband staande met de apparatuur of het gebruik van de apparatuur of de staat waarin deze zich bevindt.
- 37.3. RICOH is niet aansprakelijk voor schade aan de aan de apparatuur verbonden hardware, software en data.
- 37.4. Behoudens het in artikel 34.1 bepaalde is RICOH niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Relatie of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat RICOH bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.
- 37.5. RICOH is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van de toegangs- of identificatiecodes.
- 37.6. In alle gevallen is aansprakelijkheid van RICOH beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld doch niet limitatief winstderving) is uitdrukkelijk uitgesloten.

### 38. Auteursrechtelijke vrijwaring

Het is Relatie bekend dat, krachtens de bij ondertekening van deze overeenkomst geldende bepalingen van de Auteurswet 1912, het openbaar maken en het veelevoudigen van werken van letterkunde, wetenschap of

kunst slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Relatie bij het gebruik van de apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het kopiëren van het ter kopiëring aangeboden. Relatie vrijwaart RICOH tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het, met behulp van de aan Relatie ter beschikking gestelde apparatuur, gekopieerde werken betreft.

## 39. Overmacht

- 39.1. 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 en beschadiging van – of defecten aan – voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van RICOH.
- 39.2. In geval van verhinderd tot uitvoering van de in deze 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. Gedurende de opschorting is RICOH bevoegd, en aan het einde daarvan is RICOH, verplicht, te kiezen voor uitvoering, dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

## 40. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 40.1. Op de met RICOH gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 40.2. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met RICOH gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. 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.

## 41. Slotbepalingen

- 41.1. De gegevens die in de ruimste zin des woords worden verkregen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden onder strikte geheimhouding verwerkt. Partijen zullen deze gegevens, geheel of gedeeltelijk, niet openbaar maken, behalve aan de eigen medewerkers, toeleveranciers en gemachtigden voor zoverre dit is vereist voor de uitvoering van contractuele of wettelijke verplichtingen. In elk geval kunnen er in het kader van deze service geen gegevens worden verzameld over de documenten die worden beheerd met de door @Remote verwerkte apparatuur. @Remote registreert geen essentiële gegevens over de op de randapparatuur gemaakte kopieën, afdrucken, scans of faxberichten, noch over de gebruikers of het werkstation waarop de documenten worden gemaakt, gereproduceerd of verzonden.
- 41.2. Afspraken buiten deze overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de inhoud van de overeenkomst.
- 41.3. Bijvoegingen, doorhalingen en wijzigingen ten opzichte van deze overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen binden RICOH slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van RICOH of een andere daartoe bevoegde medewerker van RICOH.
- 41.4. Door ondertekening door Relatie van deze overeenkomst wordt deze van kracht, onder de ontbindende voorwaarde van het ontbreken van ondertekening door de directie van RICOH of een daartoe bevoegde medewerker van RICOH.
- 41.5. Onder "een daartoe bevoegde medewerker van RICOH" wordt verstaan een medewerker wiens bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- 41.6. Op de overeenkomst zijn tevens de eindgebruikersvoorwaarden @Remote, zoals vermeld op [www.ricoh.nl](http://www.ricoh.nl), van toepassing. Waar sprake is van tegenstrijdigheden prevaleren de voorwaarden van de hiervoor genoemde Softwareleverancier boven de Algemene Huurvoorwaarden

## VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Apparatuur aan Afnemer verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

### 42. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

- 42.1. Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen Partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 42.2. De door Leverancier aan Afnemer verkochte Apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Afnemer verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Leverancier zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 42.3. Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..

- 42.4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 42.5. Leverancier zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

## 43. Omgevingseisen en installatie

- 43.1. Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 43.2. Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 43.3. Indien Leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Leverancier opvolgen.
- 43.4. Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Leverancier.

## 44. Garantie

- 44.1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 44.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 44.3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 45. Apparatuur van toeleverancier

- 45.1. Indien en voor zover Leverancier Apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en Leverancier 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.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten.

### 46. Duur van de onderhoudsverplichting

- 46.1. De overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 46.2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## 47. Onderhoud

- 47.1. De inhoud en omvang van de door Leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 47.2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren.

## SOFTWARE AS A SERVICE & COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Software as a service & computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Software as a service & computerservice aan Afnemer levert.

- 48.1. Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Afnemer via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Afnemer een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 48.2. Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

## 48. Dienstverlening

- 49.1. Leverancier zal aan Afnemer de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Afnemer of die van derden.
- 49.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Afnemer 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. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Afnemer staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer 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 Afnemer gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 49.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 49.4. Indien de dienstverlening aan Afnemer op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier 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. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier 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 leverancier.
- 49.5. Indien de dienstverlening aan Afnemer op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Afnemer omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Afnemer. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 49.6. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

## 50. Uitvoering dienstverlening

- 50.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 50.2. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Afnemer. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Afnemer, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 50.3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier Afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Afnemer. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

- 50.4. Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Afnemer bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 50.5. Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 50.6. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door Afnemer aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door Afnemer worden geprepareerd en aangeleverd. Afnemer zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Afnemer, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Afnemer staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.
- 50.7. Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
- 50.8. Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan Afnemer ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

## 51. Service Level Agreement

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

## 52. Garantie

- 52.1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan Afnemer ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Afnemer in rekening brengen.
- 52.2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Afnemer zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 52.3. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits Afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Afnemer, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Afnemer in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door Afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Afnemer aansprakelijk te zijn. Aan Afnemer komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikel is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.
- 52.4. Afnemer zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Afnemer naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Afnemer tegen door leverancier te stellen (financiële)

voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

52.5. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan Afnemer ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### 53. Verwerking persoonsgegevens

53.1. Afnemer garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Afnemer worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan Afnemer ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.

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

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

### Toegang tot internet

De in dit hoofdstuk "Toegang tot internet" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier deze diensten aan Afnemer levert.

54.1. Leverancier zal aan Afnemer de tussen partijen overeengekomen diensten inzake toegang tot internet verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen wordt aan Afnemer de toegang tot internet verleend, waarbij leverancier de bij hem gebruikelijke termijnen oor aansluiting in acht neemt.

54.2. Leverancier heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Afnemer.

54.3. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal leverancier zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan cliënt ter beschikking te stellen. Leverancier zal een verzoek van Afnemer tot verhoging van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch leverancier staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Leverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een odanig verzoek inwilligt.

54.4. Leverancier 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.

54.5. Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt Afnemer toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval Afnemer een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds financiële voorwaarden verbinden.

54.6. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

54.7. Tenzij anders overeengekomen, is Afnemer verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Afnemer staan. gevallen wordt ingewilligd. Leverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een odanig verzoek inwilligt.

54.8. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Afnemer staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en

### 55. Domeinnamen

55.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van leverancier 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.

55.2. Indien in afwijking van artikel 52.1 leverancier één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van Afnemer, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevaagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Afnemer ter hand stellen. Afnemer is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

55.3. Leverancier staat er niet voor in dat een door Afnemer gewenste domeinnaam aan Afnemer wordt toegekend.

55.4. dat het gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Afnemer vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam.

### Telecommunicatiediensten

De in dit hoofdstuk "Telecommunicatiediensten" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Leverancier deze diensten aan Afnemer levert.

56.1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.

56.2. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

56.3. Tenzij anders overeengekomen is Afnemer verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Afnemer staan.

### 57. Nummertoekenning en nummerbehoud

57.1. Leverancier stelt aan Afnemer voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij Afnemer in gebruik is door leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.

57.2. Indien Afnemer reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Afnemer op de bij leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Leverancier is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij Afnemer.

57.3. Leverancier is gerechtigd om tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan Afnemer bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Leverancier is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

57.4. Afnemer zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet. Afnemer kan bij het einde van de overeenkomst leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatie-diensten die met leverancier afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.

57.5. Leverancier is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van Afnemer naar een andere locatie.

### 58. Buitengebruikstelling aansluiting

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

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

58.3. Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Afnemer aansprakelijk voor schade of kosten.

58.4. Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van cliënt de dienstverlening hervatten. Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heransluitkosten in rekening brengen.

### 59. Informatie verstrekken

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

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

### Service Level Agreement

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

### 61. Fysieke factoren



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

## 62. Oneigenlijk gebruik

62.1. Afnemer zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door Leverancier beoogde doel.

## 63. Mobiele telecommunicatie

63.1. Indien leverancier op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker eensimkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor Afnemer beschikbaar blijft.

63.2. Afnemer is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en code niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal Afnemer leverancier hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna leverancier op verzoek van Afnemer de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Afnemer is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling leverancier heeft bereikt.

63.3. Leverancier is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.

63.4. Afnemer is verplicht de simkaart na beëindiging aan leverancier te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

63.5. Afnemer is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te deblokkeren of te laten deblokkeren.

## 64. Vaste telecommunicatie

64.1. In geval leverancier op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.

64.2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij Afnemer, blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

64.3. Indien Afnemer eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal Afnemer er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.

64.4. Ingeval Afnemer een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

64.5. Indien leverancier voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van Afnemer nodig heeft, zal Afnemer deze niet zonder goede grond onthouden.

## 65. Garantie

65.1. Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de vaste en mobiele telecommunicatienetwerken.

## 66. Definities:

### Acceptatie

De formele bevestiging van Afnemer, dat het geleverde overeenkomt met de daarover gemaakte functionele en prestatiegerichte afspraken, vastgelegd in een daartoe strekkende schriftelijke verklaring.

### Apparatuur

Computer(rand)apparatuur, door Ricoh te leveren, al of niet als onderdeel van het tussen Partijen overeengekomen en door Ricoh bij Afnemer te implementeren Systeem.

### Diensten

Alle vormen van dienstverlening met betrekking tot de implementatie van en het onderhoud aan een Systeem, waaronder: Vooronderzoek, Installatie, Implementatie, Training, Projectmanagement, Werkplekbegeleiding, onderhoud en support, welke Ricoh of een derde onder haar verantwoordelijkheid voor Afnemer verricht.

### Helpdesk

De Helpdesk is het ondersteuningscontactpunt bij Ricoh voor daartoe geautoriseerde medewerkers van Afnemer.

### Incident

Elke gebeurtenis afwijkend van de gespecificeerde standaardwerking van het Systeem. Het heeft invloed op dit Systeem, hoewel deze invloed klein of zelfs transparant kan zijn voor de gebruiker van het Systeem.

### Partijen

Afnemer en Ricoh.

### Kantooruren

Kantooruren zijn de uren op werkdagen binnen het Service Window.

### Maatwerkprogrammatuur

Maatwerkprogrammatuur is te onderscheiden in: Generieke Maatwerkprogrammatuur en Specifieke Maatwerkprogrammatuur.

### On-line support

Ondersteuning voor (het gebruik van) Programmatuur door Ricoh via datacommunicatie met het Systeem van Afnemer.

### On-site support

Ondersteuning voor Programmatuur door Ricoh op locatie bij Afnemer binnen Nederland..

### Responsetijd

De Responsetijd is de tijd die verstrijkt tussen het moment, dat een Service Request van Afnemer door de Helpdesk van Ricoh wordt geregistreerd en het moment waarop deze Helpdesk aan Afnemer terugkoppelt wanneer en hoe het Incident of de vraag beantwoord cq. opgelost zal worden. De Responsetijd wordt gemeten tijdens Kantooruren.

### Service Request

Een Incident, Change of (informatievraag) die door Afnemer bij Ricoh via telefoon, e-mail of fax wordt aangemeld.

### Service Window

De periode gelegen tussen 08:00 en 17:00 uur op Werkdagen waarbinnen de Ricoh Service & Support organisatie bereik- en beschikbaar is.

### Systeem

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

### Update

Een Update is een nieuwe programmaversie (release) die wordt aangeduid door wijziging van de eerste decimaal na de punt of komma van de productversie nummers en/of de 'build'-aanduiding. Een update kan verbeterde functies bevatten, evenals een hele reeks foutcorrecties (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.

# Huurvoorwaarden Ricoh Business Solutions

Deze Huurvoorwaarden Ricoh Business Solutions zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden Ricoh Business Solutions van toepassing op alle overeenkomsten met huuroptie voor een of meer Systeemcomponenten.

## Artikel 1 – Duur, prijs en facturering

- 1.1 De looptijd van de overeenkomst met huuroptie bedraagt het in deze overeenkomst vermelde aantal maanden en start de eerste maand volgend op de Aflevering resp. Acceptatie van het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur. Indien het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur in de loop van de kalendermaand is afgeleverd resp. geaccepteerd, dan zal het factureren aanvangen op de eerste dag volgend op de maand van Aflevering resp. Acceptatie. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met een zelfde looptijd, tenzij deze overeenkomst minimaal drie maanden voor het verstrijken van de huurperiode door één van de partijen aan de andere partij door middel van een aangetekend schrijven zal zijn opgezegd.
- 1.2 Voor zover het Systeem mede Programmatuur omvat, verleent Ricoh Afnemer de niet exclusieve en niet overdraagbare gebruiksrechten van deze Programmatuur voor de duur van deze overeenkomst met huuroptie.
- 1.3 De in de huuroptie van de overeenkomst vermelde huurprijzen zijn inclusief de kosten van de huur, Escrow en Basic Service & Support zoals dat - al of niet inclusief verbruiksmaterialen – is overeengekomen.
- 1.4 Het uitvoeren van onderhoud door Ricoh zal geen grond kunnen zijn voor huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding.
- 1.5 Afnemer is niet gerechtigd een vermindering van de overeengekomen (huur)prijs te vorderen op de grond dat sprake is van een vermindering van het genot, tenzij die vermindering van het genot een gevolg is van een gebrek aan het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.
- 1.6 Behoudens het in de Algemene Voorwaarden Document Systems Ricoh ter zake van Aansprakelijkheid bepaalde is Ricoh niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Afnemer of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de Apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de Apparatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.
- 1.7 De overeenkomst met huuroptie is van de zijde van Afnemer slechts met vooraf door Ricoh verstrekte schriftelijke toestemming overdraagbaar.
- 1.8 Afnemer zal de overeenkomst met huuroptie niet tussentijds kunnen opzeggen.
- 1.9 Afnemer verklaart zich ermee bekend dat, indien Afnemer een natuurlijk persoon is, Ricoh via een derde partij een toetsing c.q. registratie laat plaatsvinden van deze transactie, alsmede het betaalverloop bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag.

## Artikel 2 – Risico

Ricoh zal het in de overeenkomst vermelde Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden tegen risico's van water, brand en diefstal. Hierbij geldt, dat Afnemer een eigen risico van Euro 454,- (zegge vierhonderdenvierenvijftig euro) per object per evenement zal dragen, hetwelk dan door Ricoh aan Afnemer in rekening zal worden gebracht. Afnemer zal het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur als een goed huisvader gebruiken overeenkomstig aard en bestemming. In geval van enig evenement met betrekking tot het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur is Afnemer verplicht binnen vierentwintig uur schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan Ricoh te verschaffen.

## Artikel 3 – Controle

- 3.1 Afnemer verleent, te allen tijde, gedurende de normale kantooruren aan één of meer door Ricoh aangewezen personen toegang tot de plaats waar het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur zich bevindt, teneinde

zich te overtuigen van de naleving door Afnemer van al haar verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend, om de door Ricoh noodzakelijke geachte controle of reparatie- en onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten en / of zich rechtens weer in het bezit te stellen van het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur.

- 3.2 De door Ricoh aangewezen personen zullen zich houden aan de door Afnemer te stellen toegang- en veiligheidseisen, voor zover van toepassing.

## Artikel 4 – Betaling

- 4.1 Afnemer kan geen beroep doen op korting, of verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Afnemer jegens Ricoh.
- 4.2 Afnemer verleent tot wederopzegging machtiging aan Ricoh de bedragen, die van Afnemer ter zake van deze overeenkomst met huuroptie te vorderen zijn, door middel van automatische incasso te doen afschrijven van de bankrekening, die Afnemer thans aanhoudt onder het in deze overeenkomst vermelde bankrekeningnummer. Indien Afnemer geen machtiging bankgiro-bedrijfsincasso verleent, dan is Ricoh gerechtigd Euro 4,54 administratiekosten over het factuurbedrag in rekening te brengen. In geval van storneren behoudt Ricoh zich het recht voor deze administratiekosten alsnog te innen.
- 4.3 Betaling respectievelijk automatische incasso van het door Afnemer verschuldigde bedrag zal plaatsvinden op het op de factuur aangegeven betaaladres binnen dertig dagen na factuurdatum.
- 4.4 Ricoh is gerechtigd om voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Afnemer te verlangen.
- 4.5 Indien Afnemer om welke reden dan ook verhinderd is of wordt om het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur te gebruiken, zal zulks noch invloed hebben op het voortduren van deze overeenkomst, noch op het verschuldigd zijn van enig huurtermijn, ook niet indien er sprake is van overmacht.

## Artikel 5 – Prijswijziging

Ricoh is gerechtigd de huurprijs tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

## Artikel 6 – Recht tot ontbinding

- 6.1 Ricoh heeft het recht deze overeenkomst met huuroptie terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is te beëindigen en zich op kosten van Afnemer in het bezit van het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur te stellen, indien Afnemer enige bepaling van deze overeenkomst niet stipt nakomt, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet, dan wel op het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur beslag wordt gelegd of uit de feitelijke macht van Afnemer geraakt dan wel faillissement of (voorlopige) surseance van betaling voor Afnemer is aangevraagd of uitgesproken. Onverminderd het recht van Ricoh op volledige schadevergoeding, zal Afnemer een contractuele boete aan Ricoh verschuldigd zijn, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, alsmede de termijnen die zouden verschijnen, wanneer de overeenkomst niet zou zijn beëindigd.
- 6.2 Afnemer is verplicht ieder die enig recht op, of ten aanzien van de Apparatuur wil uitoefenen, in het bijzonder het beslagleggen van de deurwaarder der belastingen, onmiddellijk inzage te verstrekken in deze overeenkomst, om hem erop te wijzen, dat de Apparatuur eigendom is van Ricoh, alsmede Ricoh van één en ander onverwijld bij aangetekend schrijven mededeling te doen onder overlegging van alle ter zake dienende bescheiden.

## Artikel 7 – Wijze van gebruik

Afnemer is verplicht het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur overeenkomstig de daarbij behorende handleidingen te gebruiken. Het is Afnemer niet toegestaan het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur van de locatie, waar het is geïnstalleerd, te verwijderen, tenzij met schriftelijke voorafgaande toestemming van Ricoh. Indien het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur, op verzoek van Afnemer, door Ricoh wordt verhuisd of verplaatst, zal Ricoh dienaangaande kosten aan Afnemer in rekening brengen.

## Artikel 8 – Einde van de overeenkomst

- 8.1 Afnemer is verplicht het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur bij het einde van de overeenkomst in goede en complete staat aan Ricoh ter beschikking te stellen. Behoudens de normale slijtage zal deze staat gelijk zijn aan de staat, omschreven in het Acceptatieformulier dan wel overeenkomstig de omschrijving in de overeenkomst.
- 8.2 Voor retourtransporten zullen kosten in rekening worden gebracht. Voor zover deze zijn geleverd in het kader van Basic Service & Support blijven de nog niet verbruikte verbruiksmaterialen eigendom van Ricoh en deze dienen bij het einde van de looptijd van deze overeenkomst aan Ricoh te worden geretourneerd.

## Artikel 9 – Eigendomsrecht

- 9.1 Het Systeem i.e. de Apparatuur en/of het gebruiksrecht van de Programmatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijft eigendom van resp. berusten bij Ricoh.
- 9.2 Afnemer mag het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur niet verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik afstaan, verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins bezwaren of op enige andere wijze aan derden afstaan.
- 9.3 Het is Afnemer niet toegestaan om de op de Apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en / of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen.
- 9.4 Eventuele noodzakelijke of gewenste veranderingen aan het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur mogen uitsluitend door Ricoh worden aangebracht.
- 9.5 In alle gevallen (ook indien toestemming door Ricoh is verleend) is Afnemer verplicht door hem aangebrachte veranderingen aan het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur bij het einde van de overeenkomst met huuroptie ongedaan te maken en het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur in de oude staat te herstellen.
- 9.6 Ricoh heeft het recht het eigendom resp. het gebruiksrecht van het Systeem i.e. de Apparatuur en/of de Programmatuur en/of haar rechten 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, ondermeer in het kader van een financiering van haar bedrijfsactiviteiten, haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst met huuroptie door middel van contractsovername al dan niet voorwaardelijk over te dragen aan een derde en Afnemer stemt bij voorbaat in met en verklaart mee te werken aan een dergelijke overdracht.

- 9.7 Afnemer zal de Apparatuur op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enig roerend of onroerend goed verbinden.

## Artikel 10 – Belastingen

Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, welke nu, of te eniger tijde, zullen worden geheven op de door Afnemer te betalen bedragen, of op deze overeenkomst met huuroptie of op het Systeem resp. de Apparatuur en/of de Programmatuur en /of op het gebruik daarvan, onverschillig op wiens naam deze zijn gesteld, zijn voor rekening van Afnemer.

## Artikel 11 – Kosten, opschorting en rente

- 11.1 Indien een Afnemer niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is Afnemer 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 rente wanneer deze hoger is.
- 11.2 In geval van verzuim van Afnemer is Afnemer aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Ricoh. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van Euro 114,-.
- 11.3 Indien Afnemer enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet volledig of niet tijdig voldoet is Ricoh voorts gerechtigd haar verplichtingen op te schorten (ondermeer ten aanzien van het verlenen van service en het verstrekken van verbruiksmaterialen) en heeft Ricoh het recht de overeenkomst te ontbinden (zie artikel 6).

## Artikel 12 – Slotbepalingen

- 12.1 Afspraken buiten deze overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd.
- 12.2 Bijvoegingen, doorhalingen en wijzigingen ten opzichte van deze overeenkomst met huuroptie en de daarbij behorende bijlagen binden Ricoh slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van Ricoh of een andere daartoe bevoegde medewerker van Ricoh.
- 12.3 Afnemer zal Ricoh direct door middel van aangetekend schrijven in kennis stellen, zodra Afnemer (het voornemen tot) intrekking van een ten behoeve van Afnemer gedeponeerde aansprakelijkheidsverklaring, als bedoeld in Boek 2, artikel 403 Burgerlijk Wetboek, bekend is geworden. Onverminderd de overige rechten van Ricoh, is Ricoh in dat geval gerechtigd aanvullende of vervangende zekerheid van Afnemer te verlangen. Afnemer is verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen.
- 12.4 Indien een aansprakelijkheidsverklaring, zoals hierboven beschreven, van een derde voor de verplichtingen van Afnemer is of wordt ingetrokken, is Ricoh gerechtigd om direct, zonder ingebrekestelling of andere formaliteit, de overeenkomst te ontbinden en het totaal door Afnemer verschuldigde direct te vorderen.

# Algemene Voorwaarden Ricoh Business Solutions

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechts-betrekkingen en overeenkomsten waarbij Ricoh goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Ricoh zijn vrijblijvend, tenzij door Ricoh schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer 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 zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Ricoh kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen Partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Ricoh gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Afnemer gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Ricoh de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Ricoh de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Afnemer de door Ricoh gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Afnemer bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 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. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 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 Afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Ricoh toerekenbaar zijn.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Ricoh totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Afnemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Ricoh zijn voldaan. Een Afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken 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 Afnemer (mede) uit door Ricoh geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afnemer die zaak slechts voor Ricoh en houdt Afnemer de nieuw gevormde zaak voor Ricoh totdat Afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Ricoh heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 Ricoh kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Ricoh onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Ricoh verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ricoh, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 Ricoh bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van Ricoh onverlet om de aan die ontwikkeling 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 zich zelf 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 Afnemer zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is Ricoh toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Ricoh Afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij Ricoh een reservekopie van de Programmatuur aan Afnemer ter beschikking stelt, mag Afnemer 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 auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van Maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onvervuld melding aan Ricoh te maken.
- 6.7 Ricoh vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Ricoh onvervuld 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. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ricoh verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de vereten inbreuk verband houdt (i) met door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ricoh ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afnemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Ricoh zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 Afnemer. Indien Ricoh naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Ricoh het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Ricoh zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Ricoh wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Ricoh voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/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 de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

- 6.8 Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Ricoh van Apparatuur, Programmatuur, 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 (bijv. in een website). Afnemer 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.

**7. Medewerking door Afnemer; telecommunicatie**

- 7.1 Afnemer zal Ricoh steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Afnemer 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.
- 7.2 Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Ricoh te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Ricoh ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Ricoh voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ricoh stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Ricoh het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Ricoh tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van Ricoh op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Ricoh, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Ricoh kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer 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 Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Ricoh gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Ricoh kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

**8. Leveringstermijnen**

- 8.1 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 naar behoren 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 Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Ricoh is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Ricoh gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn 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 Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

**9. Beëindiging overeenkomst**

- 9.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan Afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de

wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Ricoh is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.

- 9.5 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Ricoh ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Ricoh vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

**10. Aansprakelijkheid van Ricoh; vrijwaring**

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Ricoh aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.
  - b. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Ricoh op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van Ricoh voor schade door dood of lichamelijke letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van Ricoh voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Ricoh voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Ricoh voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden.
- 10.5 De aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Ricoh onvervuld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ricoh ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ricoh in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ricoh meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Ricoh vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Afnemer vrijwaart Ricoh voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Ricoh geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Ricoh zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

**11. Overmacht**

- 11.1 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, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Ricoh zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Ricoh is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

**12. Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1 De overeenkomsten tussen Ricoh en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen Ricoh en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Ricoh en Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

**DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de 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. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

**13. Uitvoering**

- 13.1 Ricoh zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Ricoh worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Ricoh uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Ricoh gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ricoh gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afemer op te volgen. Ricoh is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.
- 13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ricoh steeds gerechtigd na overleg met Afemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ricoh verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

**14. Wijziging en meerwerk**

- 14.1 Indien Ricoh op verzoek of met voorafgaande instemming van Afemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afemer 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 hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten
- 14.2 Afemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afemer en Ricoh, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Ricoh Afemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

**15. Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 15.1 Voor zover de dienstverlening van Ricoh bestaat 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.
- 15.2 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.

**16. Detachering**

- 16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Ricoh een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Afemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Afemer werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 16.2 Ricoh spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.
- 16.3 Afemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Afemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Ricoh kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding 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 aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Afemer

op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Afemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

16.4 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 Afemer voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstaties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Ricoh van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Afemer 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.

16.5 Ricoh aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Afemer tot stand zijn gekomen.

**ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Ricoh in opdracht van Afemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

**17. Ontwikkeling van Programmatuur**

- 17.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Ricoh ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Ricoh zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderwerpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 17.2 Ricoh is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Ricoh in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afemer ter beschikking te stellen, kan Ricoh daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

**18. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 18.1 Ricoh zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 18.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Ricoh kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afemer 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.
- 18.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien Ricoh vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afemer 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.
- 18.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afemer Ricoh hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Afemer Ricoh uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd

testrapport over de fouten informeren. Ricoh zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Ricoh gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

- 18.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Ricoh om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet
- 18.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Ricoh ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Ricoh is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

**GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Ricoh ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Ricoh te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

**19. Gebruiksrecht**

- 19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Ricoh Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 19.2 De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Ricoh bevat.
- 19.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Ricoh retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Ricoh onverwijld schriftelijk melding maken.

**20. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 20.1 Ricoh zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Ricoh ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

**21. Garantie**

- 21.1 Ricoh zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ricoh zijn gemeld. Ricoh garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Ricoh volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Ricoh kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer 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 Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Ricoh wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Ricoh te bepalen locatie. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 21.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

**22. Onderhoud**

- 22.1 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Ricoh is aangegaan, kan Ricoh niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

**23. Programmatuur van toeleverancier**

- 23.1 Indien en voor zover Ricoh Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Ricoh schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

**VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh Apparatuur aan Afnemer verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

**24. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico**

- 24.1 Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Ricoh staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen Partijen de gebruikdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 24.2 De door Ricoh aan Afnemer verkochte Apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Ricoh. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Ricoh de aan Afnemer verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Ricoh zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Ricoh aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 24.3 Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 24.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds voor op Afnemer op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 24.5 Ricoh zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Ricoh geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

**25. Omgevingseisen en installatie**

- 25.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Ricoh in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 25.2 Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Ricoh de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Ricoh is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.3 Indien Ricoh zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals

bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Ricoh opvolgen.

- 25.4 Afnemer zal Ricoh voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Ricoh.

## 26. Garantie

- 26.1 Ricoh zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Ricoh zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Ricoh niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Ricoh gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Ricoh. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Ricoh wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Ricoh zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 26.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Ricoh in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 26.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 27. Apparatuur van toeleverancier

- 27.1 Indien en voor zover Ricoh Apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, mits dat door Ricoh schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt

de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten.

## 28. Duur van de onderhoudsverplichting

- 28.1 De overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 28.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Ricoh de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## 29. Onderhoud

- 29.1 De inhoud en omvang van de door Ricoh te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Ricoh verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Ricoh zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan 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 Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 29.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Ricoh geldende werkdagen en werkuren.

# Algemene Voorwaarden Ricoh Business Solutions inzake Readsoft Online

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbiedingen en overeenkomst

- 1.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van een jaar geldt. De overeenkomst zal na afloop van de initiële periode telkens stilzwijgend voor de duur van een kalenderjaar worden verlengd, tenzij Afemer of Ricoh de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Ricoh goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afemer levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Ricoh zijn vrijblijvend, tenzij door Ricoh schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afemer 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 zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Ricoh kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen Partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afemer, geldt dat Ricoh gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Afemer gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Ricoh de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Afemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afemer is niet gerechtigd tot verrekking of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien Afemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Afemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Ricoh de vordering uit handen geven, in welk geval Afemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Afemer de door Ricoh gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Afemer bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 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. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 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 Afemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 Afemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afemer wordt gehouden of waarvoor Afemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Ricoh toerekenbaar zijn.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan Afemer geleverde zaken blijven eigendom van Ricoh totdat alle bedragen die Afemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Afemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Ricoh zijn voldaan. Een Afemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken 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 Afemer (mede) uit door Ricoh geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afemer die zaak slechts voor Ricoh en houdt Afemer de nieuw gevormde zaak voor Ricoh totdat Afemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Ricoh heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Afemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 Ricoh kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Ricoh onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afemer alle aan Ricoh verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van Afemer of een hulppersoon van Afemer zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ricoh, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 Ricoh bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afemer, dan laat dit de bevoegdheid van Ricoh onverlet om de aan die ontwikkeling 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 zich zelf 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 Afemer zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Afemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is Ricoh toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Ricoh Afemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij Ricoh een reservekopie van de Programmatuur aan Afemer ter beschikking stelt, mag Afemer 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 auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van Maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Ricoh te maken.
- 6.7 Ricoh vrijwaart Afemer tegen elke rechtsovername van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afemer Ricoh onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Ricoh. Afemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ricoh verlenen om zich, indien nodig in naam van Afemer, tegen deze rechtsovernamen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Afemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ricoh ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Ricoh zo mogelijk zorg dragen dat Afemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten



behoefte van Afnemer. Indien Ricoh naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Ricoh het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Ricoh zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Ricoh wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Ricoh voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/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 de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

- 6.8 Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Ricoh van Apparatuur, Programmatuur, 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 (bijv. in een website). Afnemer 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.

## 7. Medewerking door Afnemer; telecommunicatie

- 7.1 Afnemer zal Ricoh steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Afnemer 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.
- 7.2 Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Ricoh te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Ricoh ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Ricoh voorgescreven specificaties.
- 7.4 Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ricoh stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Ricoh het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Ricoh tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van Ricoh op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Ricoh, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Ricoh kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer 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 Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Ricoh gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Ricoh kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

## 8. Leveringstermijnen

- 8.1 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 naar behoren 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 tijdsverschijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Ricoh is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Ricoh gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn 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 Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een

deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wettelijke verplichtingen uit de overeenkomst.

- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door voortbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Ricoh is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Ricoh ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Ricoh vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 10. Aansprakelijkheid van Ricoh; vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, zijnde een maandvergoeding (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een periode van 6 maanden voorafgaande aan het schadevooral. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Ricoh aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.
  - redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Ricoh op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van Ricoh voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van Ricoh voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Ricoh voorgescreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Ricoh voorgescreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden.
- 10.5 De aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer 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 te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ricoh in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ricoh meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Ricoh vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Afnemer vrijwaart Ricoh voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Ricoh geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Ricoh zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 11. Overmacht

- 11.1 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, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Ricoh zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Ricoh is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 De overeenkomsten tussen Ricoh en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen Ricoh en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Ricoh en Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gereede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## DIENTSTERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de 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. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

## 13. Uitvoering

- 13.1 Ricoh zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Ricoh worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Ricoh uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Ricoh gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ricoh gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Ricoh is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.
- 13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ricoh steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ricoh verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien Ricoh op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer 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 hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Ricoh, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover van de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Ricoh Afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 15. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 15.1 Voor zover de dienstverlening van Ricoh bestaat 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.
- 15.2 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.

## 16. Detachering

- 16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Ricoh een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Afnemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 16.2 Ricoh spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.
- 16.3 Afnemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te zoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Ricoh kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding 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 aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 16.4 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 Afnemer 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. inlensersaansprakelijkheid), mits Afnemer 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.
- 16.5 Ricoh aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer tot stand zijn gekomen.

## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Ricoh in opdracht van Afnemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## 17. Ontwikkeling van Programmatuur

- 17.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Ricoh ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Ricoh zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode die zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 17.2 Ricoh is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Ricoh in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Ricoh daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

## 18. Aflevering, installatie en acceptatie

- 18.1 Ricoh zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal

Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

- 18.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Ricoh kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer 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.
- 18.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering 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 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afnemer 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.
- 18.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Ricoh hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Afnemer Ricoh uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Ricoh zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Ricoh gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 18.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Ricoh om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Ricoh ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Ricoh is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **GEbruik EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Ricoh ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Ricoh te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### **19. Gebruiksrecht**

- 19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Ricoh Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 19.2 De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 19.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te

verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Ricoh bevat.

- 19.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Ricoh retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Ricoh onverwijld schriftelijk melding maken.

### **20. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 20.1 Ricoh zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Ricoh ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van de Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

### **21. Garantie**

- 21.1 Ricoh zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ricoh zijn gemeld. Ricoh garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Ricoh volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Ricoh kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer 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 Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Ricoh wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Ricoh te bepalen locatie. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 21.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

### **22. Onderhoud**

- 22.1 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Ricoh is aangegaan, kan Ricoh niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

### **23. Programmatuur van toeleverancier**

- 23.1 Indien een voor zover Ricoh Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Ricoh schriftelijk aan Afnemer is mee-gedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

## **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh



Apparatuur aan Afnemer verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

#### 24. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

- 24.1 Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Ricoh staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen Partijen de gebruiksdoelstellingen duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 24.2 De door Ricoh aan Afnemer verkochte Apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Ricoh. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Ricoh de aan Afnemer verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Ricoh zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Ricoh aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 24.3 Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 24.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 24.5 Ricoh zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Ricoh geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

#### 25. Omgevingseisen en installatie

- 25.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Ricoh in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 25.2 Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Ricoh de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Ricoh is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.3 Indien Ricoh zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Ricoh opvolgen.
- 25.4 Afnemer zal Ricoh voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Ricoh.

#### 26. Garantie

- 26.1 Ricoh zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Ricoh zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Ricoh niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Ricoh gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Ricoh. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Ricoh wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Ricoh zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 26.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Ricoh in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 26.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### 27. Apparatuur van toeleverancier

- 27.1 Indien en voor zover Ricoh Apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

#### ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien

Ricoh en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten

#### 28. Duur van de onderhoudsverplichting

- 28.1 De overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke daarvan een duur van één jaar geldt.
- 28.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Ricoh de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

#### 29. Onderhoud

- 29.1 De inhoud en omvang van de door Ricoh te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Ricoh verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Ricoh zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan 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 Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 29.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Ricoh geldende werkdagen en werkdagen.

#### SOFTWARE AS A SERVICE

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service' vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Ricoh en Afnemer een overeenkomst voor software as service (hierna: SaaS) hebben gesloten.

#### 30. Definities

- 30.1 Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder 'SaaS Partner' verstaan de leverancier van SaaS diensten, waarvan Ricoh een geautoriseerde reseller is. Onder 'SaaS' wordt verstaan: het door de SaaS Partner op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Afnemer via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Afnemer een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

#### 31. Dienstverlening

- 31.1 Ricoh zal aan Afnemer de tussen partijen overeengekomen dienst op het gebied van SaaS en eventuele overige in de overeenkomst bepaalde diensten verlenen. Afnemer aanvaardt dat een deel van de diensten zal worden uitgevoerd door de in de overeenkomst aangegeven SaaS Partner van Ricoh.
- 31.2 Ricoh zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren en overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Op Ricoh rust geen resultaatverplichting tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en het resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 31.3 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke hardware, software, browserapparatuur, randapparatuur en (internet)verbindingen om het gebruik van de SaaS diensten mogelijk te maken.
- 31.4 Voor zover in de overeenkomst overeengekomen zal Ricoh de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Afnemer aangegeven infrastructuur implementeren en een dataconversie uitvoeren. Artikel 18 is van overeenkomstige toepassing.
- 31.5 Indien zulks is overeengekomen in de overeenkomst zal er eens per week een volledige back-up van de gegevens van Afnemer 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 huisvuider.
- 31.6 Ricoh of haar SaaS Partner is niet gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteit tenzij zulks uitdrukkelijk is overeengekomen in de overeenkomst.
- 31.7 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 service provider en telecommunicatie leverancier van de SaaS Partner en Afnemer. 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 Afnemer 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.
- 31.8 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

#### 32. Gebruik SaaS diensten

- 32.1 Op grond van de overeenkomst verkrijgt Afnemer een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht van de SaaS diensten voor de duur van de overeenkomst. Afnemer 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 gebruikers dat tegelijk mag zijn ingelogd of andere van toepassing zijnde gebruiksparameters.
- 32.2 Afnemer 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 Afemer wordt gegeven mag niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan een individuele gebruiker gedurende welke periode van tijd dan ook. Het is Afemer 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.

- 32.3 Afemer is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de door de SaaS Partner aan Afemer verstrekte toegangs- of identificatiecodes, zoals gebruikersnaam en wachtwoord. Afemer 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. Afemer dient Ricoh onmiddellijk te informeren in geval van enige constatering of vermoeden van ongeoorloofd gebruik van aan Afemer 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.
- 32.4 De SaaS dienst die krachtens de overeenkomst aan Afemer worden geleverd mogen alleen worden gebruikt voor legale en legitieme doeleinden. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Afemer worden verwerkt bij Afemer. Afemer staat er jegens Ricoh voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Afemer 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.

### 33. Service en Support

- 33.1 Indien de dienstverlening aan Afemer 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 & Support Voorwaarden van Ricoh, welke voorwaarden dan ook van toepassing zullen zijn op de overeenkomst.
- 33.2 Indien gewenst kunnen partijen in afwijking van de Basic Service & Support als bedoeld in artikel 33.1 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.

### 34. Wijziging in SaaS Diensten

- 34.1 Ricoh en haar SaaS Partner zijn gerechtigd om zelfstandig en zonder voorafgaande raadpleging met Afemer 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 Afemer informeren omtrent eventuele nieuwe optionele functionaliteiten van de SaaS diensten, welke eventueel op verzoek van Afemer tegen een alsdan te betalen meerprijs aan de overeengekomen diensten kunnen worden toegevoegd.

### 35. Garantie

- 35.1 Ricoh staat er niet voor in dat de programmatuur of SaaS dienst geheel foutloos is en zonder onderbrekingen zal functioneren. Ricoh zal gebreken welke door Afemer binnen een termijn van 3 maanden na oplevering of indien een acceptatietest is overeengekomen binnen 3 maanden na acceptatie schriftelijk worden gemeld en welke gebreken de toegang of het gebruik van de SaaS dienst verhinderen kosteloos en binnen redelijke termijn naar beste vermogen (laten) verhelpen op voorwaarde dat deze gebreken ook te wijten zijn aan Ricoh of haar SaaS Partner. Artikel 21 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
- 35.2 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. Afemer zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de SaaS diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 35.3 Ricoh zal zich inspannen doch kan niet garanderen dat de ter beschikking gestelde programmatuur tijdig zal zijn aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### 36. Eigendom gegevens Afemer en bescherming

- 36.1 Tussen partijen geldt dat Afemer de eigendom heeft en zal houden met betrekking tot alle gegevens die Afemer 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 Afemer of haar eindgebruikers.
- 36.2 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 EUJPD (European Data Protection Directive) gestelde basisvereisten, in redelijkheid maatregelen nemen om de website en het systeem waarop de gegevens van Afemer worden bewaard te beveiligen en beveiligd te houden teneinde de data van Afemer 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. Afemer draagt zelf het risico van beschadiging of het verlopen gaan van de gegevens en informatie met gebruikmaking van de SaaS diensten bij de SaaS Partner zijn opgeslagen.

- 36.3 Voor zover de gegevens van Afemer door de SaaS Partner van Ricoh in de VS worden verwerkt zal Ricoh erop toezien dat de SaaS Partner 'Safe Harbor' is gecertificeerd.

### 37. Verwerking gegevens Afemer

- 37.1 Afemer staat er voor in dat alle gegevens die met gebruikmaking van de SaaS diensten door Afemer worden ingevoerd, bewerkt en bewaard niet onrechtmatig zijn en er geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Afemer vrijwaart Ricoh en haar SaaS Partner tegen elke rechtsvordering van derden uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 37.2 Afemer garandeert dat aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die zij invoert is voldaan. Afemer is zelf geheel verantwoordelijk voor de correcte nakoming van de verplichtingen die op Afemer rusten op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, zoals het geven van informatie, inzage, corrigeren en verwijderen van persoonsgegevens. In het kader van de SaaS overeenkomst komen partijen overeen dat Ricoh danwel haar SaaS Partner ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens uitsluitend zal worden gezien als 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 37.3 Ricoh zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Afemer 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 Afemer.

### 38. Vertrouwelijkheid

- 38.1 Ricoh zal erop toezien dat ook de SaaS Partner zich zal verbinden tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens welke zij van de Afemer gedurende de duur van de overeenkomst mocht verkrijgen.

### 39. Facturering en Betaling

- 39.1 Voor zover in de overeenkomst niet anders is overeengekomen zullen alle bedragen die betrekking hebben op de door Ricoh verleende SaaS diensten en overige diensten telkens per kalenderkwartaal vooraf aan Afemer worden gefactureerd.

# Algemene Voorwaarden Ricoh Business Solutions inzake Start.Ricoh

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Aanbiedingen en overeenkomst

- 1.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van een jaar geldt. De overeenkomst zal na afloop van de initiële periode telkens stilzittend voor de duur van een kalenderjaar worden verlengd, tenzij Afnemer of Ricoh de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Ricoh goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Ricoh zijn vrijblijvend, tenzij door Ricoh schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer 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 zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Ricoh kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen Partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Ricoh gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Afnemer gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Ricoh de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Ricoh de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Afnemer de door Ricoh gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Afnemer bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1 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. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 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 Afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Ricoh toerekenbaar zijn.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van Ricoh totdat alle bedragen die Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Afnemer wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Ricoh zijn voldaan. Een Afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken 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 Afnemer (mede) uit door Ricoh geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afnemer die zaak slechts voor Ricoh en houdt Afnemer de nieuw gevormde zaak voor Ricoh totdat Afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Ricoh heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 Ricoh kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Ricoh onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Ricoh verschuldigde bedragen betaald heeft.

### 5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ricoh, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 Ricoh bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van Ricoh onverlet om de aan die ontwikkeling 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 zich zelf 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 Afnemer zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is Ricoh toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Ricoh Afnemer desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij Ricoh een reservekopie van de Programmatuur aan Afnemer ter beschikking stelt, mag Afnemer 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 auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van Maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Ricoh te maken.
- 6.7 Ricoh vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer 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. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ricoh verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ricoh ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afnemer in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Ricoh zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur 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 gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Ricoh zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door vererving van een gebruiksrecht ten behoeve van Afnemer.

Paraaf	
Klant	Ricoh

Indien Ricoh naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Ricoh het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Ricoh zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Ricoh wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Ricoh voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/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 de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.8 Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Ricoh van Apparatuur, Programmatuur, 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 (bijv. in een website). Afnemer 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.

## 7. Medewerking door Afnemer; telecommunicatie

7.1 Afnemer zal Ricoh steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Afnemer 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.

7.2 Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Ricoh te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien Afnemer Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Ricoh ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Ricoh voorgeschreven specificaties.

7.4 Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ricoh stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Ricoh het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Ricoh tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.5 Ingeval medewerkers van Ricoh op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer 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. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Ricoh, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Ricoh kenbaar maken.

7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer 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 Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Ricoh gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Ricoh kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Ricoh is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

## 8. Leveringstermijnen

8.1 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 naar behoren 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 Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Ricoh is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegende omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Ricoh gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn 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 Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9. Beëindiging overeenkomst

9.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan Afnemer een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

9.4 Elk der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Ricoh is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.

9.5 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Ricoh ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Ricoh vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 10. Aansprakelijkheid van Ricoh; vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, zijnde een maandvergoeding (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een periode van 6 maanden voorafgaande aan het schadevooral. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Ricoh aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.

b. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Ricoh op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.2 De aansprakelijkheid van Ricoh voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen Euro).

10.3 Aansprakelijkheid van Ricoh voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Ricoh voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Ricoh voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ricoh of diens leidinggevenden.

10.5 De aansprakelijkheid van Ricoh wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Ricoh onvervuld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ricoh ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ricoh in staat is adequaat te reageren.

10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ricoh meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Ricoh vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

10.7 Afnemer vrijwaart Ricoh voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Ricoh geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.

10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Ricoh zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Paraaf	
Klant	Ricoh

05-2015

## 11. Overmacht

- 11.1 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, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Ricoh zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Ricoh is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 1. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 De overeenkomsten tussen Ricoh en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen Ricoh en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Ricoh en Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede Partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor Partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## DIENTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de 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. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

## 13. Uitvoering

- 13.1 Ricoh zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Ricoh worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Ricoh uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Ricoh gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ricoh gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Ricoh is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.
- 13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ricoh steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ricoh verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## 14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien Ricoh op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer 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 hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Ricoh, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Ricoh Afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 15. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 15.1 Voor zover de dienstverlening van Ricoh bestaat 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.
- 15.2 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.

## 16. Detachering

- 16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Ricoh een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Afnemer ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 16.2 Ricoh spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.
- 16.3 Afnemer is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Ricoh kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding 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 aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 16.4 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 Afnemer voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstaties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Ricoh van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Afnemer 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.
- 16.5 Ricoh aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Afnemer tot stand zijn gekomen.

## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Ricoh in opdracht van Afnemer Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## 17. Ontwikkeling van Programmatuur

- 17.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Ricoh ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Ricoh zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 17.2 Ricoh is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 17.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Ricoh in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Ricoh daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

Paraaf	
Klant	Ricoh

## 18. Aflevering, installatie en acceptatie

- 18.1 Ricoh zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 18.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Ricoh kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer met voldoende gekwalificeerd personeel een degelijke 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.
- 18.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering 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 18.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 18.6 aan Acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Afnemer 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.
- 18.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Ricoh hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 18.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Afnemer Ricoh uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Ricoh zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Ricoh gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 18.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke 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 de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Ricoh om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 18.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 18.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 18.3 heeft tot gevolg dat Ricoh ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Ricoh is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van artikel 18.6 betreffende kleine gebreken en artikel 21 betreffende garantie.
- 18.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Ricoh ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Ricoh te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## 19. Gebruiksrecht

- 19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Ricoh Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Afnemer zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.

- 19.2 De Programmatuur mag door Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

- 19.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van Ricoh bevat.

- 19.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Ricoh retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Ricoh onverwijld schriftelijk melding maken.

## 20. Aflevering, installatie en acceptatie

- 20.1 Ricoh zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 18.2 tot en met 18.7 van overeenkomstige toepassing. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Ricoh ingevolge de garantie van artikel 21. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 18.8 onverminderd.
- 20.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ricoh uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## 21. Garantie

- 21.1 Ricoh zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na Acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ricoh zijn gemeld. Ricoh garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Ricoh volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Ricoh kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer 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 Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Ricoh wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Ricoh te bepalen locatie. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 21.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 22. Onderhoud

- 22.1 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Ricoh is aangegaan, kan Ricoh niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Paraaf	
Klant	Ricoh

05-2015

## 23. Programmatuur van toeleverancier

23.1 Indien en voor zover Ricoh Programmatuur van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Ricoh schriftelijk aan Afnemer is meegegeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

## VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh Apparatuur aan Afnemer verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

## 24. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

- 24.1 Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Ricoh staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen Partijen de gebruiksdoelstellingen duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 24.2 De door Ricoh aan Afnemer verkochte Apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Ricoh. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Ricoh de aan Afnemer verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Ricoh zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Ricoh aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 24.3 Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 24.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 24.5 Ricoh zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Ricoh geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Ricoh voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

## 25. Omgevingseisen en installatie

- 25.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Ricoh in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 25.2 Indien Partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Ricoh de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Ricoh is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.3 Indien Ricoh zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Ricoh opvolgen.
- 25.4 Afnemer zal Ricoh voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Ricoh.

## 26. Garantie

- 26.1 Ricoh zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Ricoh zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Ricoh niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Ricoh gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Ricoh. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Ricoh wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Ricoh in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Ricoh zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 26.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Ricoh in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 26.3 Ricoh heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## 27. Apparatuur van toeleverancier

27.1 Indien en voor zover Ricoh Apparatuur van derden aan Afnemer levert, zullen, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Ricoh en Ricoh zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer 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.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Ricoh en Afnemer een overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten

## 28. Duur van de onderhoudsverplichting

- 28.1 De overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 28.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Ricoh de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## 29. Onderhoud

- 29.1 De inhoud en omvang van de door Ricoh te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Ricoh verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Ricoh zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan 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 Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 29.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Ricoh geldende werkdagen en uren.

## SOFTWARE AS A SERVICE

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service' vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Ricoh en Afnemer een overeenkomst voor software as service (hierna: SaaS) hebben gesloten.

## 30. Definities

- 30.1 Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder 'SaaS Partner' verstaan de leverancier van SaaS diensten, waarvan Ricoh een geautoriseerde reseller is. Onder 'SaaS' wordt verstaan: het door de SaaS Partner op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Afnemer via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Afnemer een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

## 31. Dienstverlening

- 31.1 Ricoh zal aan Afnemer de tussen partijen overeengekomen dienst op het gebied van SaaS en eventuele overige in de overeenkomst bepaalde diensten verlenen. Afnemer aanvaardt dat een deel van de diensten zal worden uitgevoerd door de in de overeenkomst aangegeven SaaS Partner van Ricoh.
- 31.2 Ricoh zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren en overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Op Ricoh rust geen resultaatsverplichting tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en het resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 31.3 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke hardware, software, browserapparatuur en (internet)verbindingen om het gebruik van de SaaS diensten mogelijk te maken.
- 31.4 Voor zover in de overeenkomst overeengekomen zal Ricoh de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Afnemer aangegeven infrastructuur implementeren en een dataconversie uitvoeren. Artikel 18 is van overeenkomstige toepassing.
- 31.5. Indien zulks is overeengekomen in de overeenkomst zal er eens per week een volledige back-up van de gegevens van Afnemer 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.
- 31.6 Ricoh of haar SaaS Partner is niet gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteit tenzij zulks uitdrukkelijk is overeengekomen in de overeenkomst.
- 31.7 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 service provider en telecommunicatie leverancier van de SaaS Partner en Afnemer. 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 Afnemer 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.

Paraaf	
Klant	Ricoh

05-2015

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

### 32. Gebruik SaaS diensten

- 32.1 Op grond van de overeenkomst verkrijgt Afnemer een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht van de SaaS diensten voor de duur van de overeenkomst. Afnemer 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.
- 32.2 Afnemer 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 Afnemer wordt gegeven mag niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan een individuele gebruiker gedurende welke periode van tijd dan ook. Het is Afnemer 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.
- 32.3 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de door de SaaS Partner aan Afnemer verstrekte toegangs- of identificatiecodes, zoals gebruikersnaam en wachtwoord. Afnemer 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. Afnemer dient Ricoh onmiddellijk te informeren in geval van enige constatering of vermoeden van ongeoorloofd gebruik van aan Afnemer 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.
- 32.4 De SaaS dienst die krachtens de overeenkomst aan Afnemer worden geleverd mogen alleen worden gebruikt voor legale en legitieme doeleinden. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Afnemer worden verwerkt bij Afnemer. Afnemer staat er jegens Ricoh voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Afnemer 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..

### 33. Service en Support

- 33.1 Indien de dienstverlening aan Afnemer 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 & Support Voorwaarden van Ricoh, welke voorwaarden dan ook van toepassing zullen zijn op de overeenkomst.
- 33.2 Indien gewenst kunnen partijen in afwijking van de Basic Service & Support als bedoeld in artikel 33.1 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.

### 34. Wijziging in SaaS Diensten

34.1 Ricoh en haar SaaS Partner zijn gerechtigd om zelfstandig en zonder voorafgaande raadpleging met Afnemer 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 Afnemer informeren omtrent eventuele nieuwe optionele functionaliteiten van de SaaS diensten, welke eventueel op verzoek van Afnemer tegen een alsdan te betalen meerprijs aan de overeengekomen diensten kunnen worden toegevoegd.

### 35. Garantie

35.1 Ricoh staat er niet voor in dat de programmatuur of SaaS dienst geheel foutloos is en zonder onderbrekingen zal functioneren. Ricoh zal gebreken welke door Afnemer binnen een termijn van 3 maanden na oplevering of indien een acceptatietest is overeengekomen binnen 3 maanden na acceptatie schriftelijk worden gemeld en welke gebreken de toegang of het gebruik van de SaaS dienst verhinderen kosteloos en binnen redelijke termijn naar beste vermogen (laten) verhelpen op voorwaarde dat deze gebreken ook te wijten zijn aan Ricoh of haar SaaS Partner. Artikel 21 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

35.2 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. Afnemer zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de SaaS diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

35.3 Ricoh zal zich inspannen doch kan niet garanderen dat de ter beschikking gestelde programmatuur tijdig zal zijn aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### 36. Eigendom gegevens Afnemer en bescherming

- 36.1 Tussen partijen geldt dat Afnemer de eigendom heeft en zal houden met betrekking tot alle gegevens die Afnemer 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 Afnemer of haar eindgebruikers.
- 36.2 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 Afnemer worden bewaard te beveiligen en beveiligd te houden teneinde de data van Afnemer 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. Afnemer 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.
- 36.3 Voor zover de gegevens van Afnemer door de SaaS Partner van Ricoh in de VS worden verwerkt zal Ricoh erop toezien dat de SaaS Partner 'Safe Harbor' is gecertificeerd.

### 37 Verwerking gegevens Afnemer

- 37.1 Afnemer staat er voor in dat alle gegevens die met gebruikmaking van de SaaS diensten door Afnemer worden ingevoerd, bewerkt en bewaard niet onrechtmatig zijn en er geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Afnemer vrijwaart Ricoh en haar SaaS Partner tegen elke rechtsvordering van derden uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 37.2 Afnemer garandeert dat aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die zij invoert is voldaan. Afnemer is zelf geheel verantwoordelijk voor de correcte nakoming van de verplichtingen die op Afnemer rusten op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, zoals het geven van informatie, inzage, corrigeren en verwijderen van persoonsgegevens. In het kader van de SaaS overeenkomst komen partijen overeen dat Ricoh danwel haar SaaS Partner ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens uitsluitend zal worden gezien als 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 37.3 Ricoh zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Afnemer 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 Afnemer.

### 38 Vertrouwelijkheid

38.1 Ricoh zal erop toezien dat ook de SaaS Partner zich zal verbinden tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens welke zij van de Afnemer gedurende de duur van de overeenkomst mocht verkrijgen.

### 39. Facturering en Betaling

39.1 Voor zover in de overeenkomst niet anders is overeengekomen zullen alle bedragen die betrekking hebben op de door Ricoh verleende SaaS diensten en overige diensten telkens per kalenderkwartaal vooraf aan Afnemer worden gefactureerd.

Paraaf	
Klant	Ricoh

05-2015



# Consultancy Voorwaarden Ricoh Nederland B.V.

(Revisiedatum 13 juni 2008)

## Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieder en iedere overeenkomst tussen RICOH Nederland BV, hierna te noemen: 'RICOH', en een Relatie, waarop RICOH deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.

## Artikel 2. Offertes

De door RICOH gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. RICOH is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Relatie door hem schriftelijk binnen 10 dagen wordt bevestigd. De in een offerte en overeenkomst vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

## Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

3.1 Ricoh zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft RICOH het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.3 De Relatie draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan RICOH aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Relatie redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan RICOH worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan RICOH zijn verstrekt, heeft RICOH het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Relatie in rekening te brengen.

3.4. RICOH is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat RICOH is uitgegaan van door de Relatie verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

3.4.5 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.

## Artikel 4. Wijziging van de overeenkomst

4.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

4.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. RICOH zal Relatie zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

4.3 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal RICOH de Relatie hierover tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal RICOH daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

4.4 In afwijking van lid 3 zal RICOH geen meer kosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

## Artikel 5. Geheimhouding

De gegevens die in de ruimste zin des woords worden verkregen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, worden onder strikte geheimhouding verwerkt. Partijen zullen deze gegevens, geheel of gedeeltelijk, niet openbaar maken, behalve aan de eigen medewerkers, toeleveranciers en gemachtigden voor zoverre dit is vereist voor de uitvoering van contractuele of wettelijke verplichtingen.

## Artikel 6. Eigendomsrecht

6.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 5. (Geheimhouding) van deze voorwaarden behoudt RICOH zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

6.2 Alle door RICOH verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Relatie en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van RICOH worden vervoelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht tenzij dit een onderdeel van de overeenkomst met de Relatie betreft.

6.3 Indien de overeenkomst met Relatie voorziet in verhuur door RICOH, is RICOH gerechtigd alle vorderingen, bevoegdheden, rechten, voorrechten en actiën uit deze huurovereenkomst voortvloeiend, alsmede de eigendom van hieronder vallende zaken, aan een derde over te dragen. Relatie verklaart reeds thans dat die derde in geval van zodanig overdracht van rechten bij deze overeenkomst aan RICOH toegekend tegenover hem, Relatie, zal kunnen uitoefenen.

## Artikel 7. Opzegging

7.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen op grond van gewichtige redenen als bedoeld in art. 7:408 lid 2 BW.

7.2 In geval van tussentijdse opzegging op grond van gewichtige redenen is de Relatie een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon verschuldigd, overeenkomstig het bepaalde in art. 7:411 BW.

## Artikel 8. Ontbinding van de overeenkomst

8.1 De vorderingen van RICOH op de Relatie zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

-na het sluiten van de overeenkomst aan RICOH ter kennis gekomen omstandigheden geven RICOH goede grond te vrezen dat de Relatie niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

-indien RICOH de Relatie bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

8.2 In de genoemde gevallen is RICOH bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van RICOH schadevergoeding te vorderen.

Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan RICOH zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is RICOH bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

## Artikel 9. Gebreken; klachttermijnen

9.1 Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door de Relatie binnen 10 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 10 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan RICOH.

9.2 Indien een klacht gegrond is zal RICOH de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Relatie zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Relatie kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal RICOH slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13. (Aansprakelijkheid).

9.3 Ook indien de Relatie tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.

## Artikel 10. Honorarium

10.1 Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden de leden 2 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3-6 van dit artikel.

10.2 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, reis- en verblijfkosten.

10.3 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. 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.

10.4 Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, reis- en verblijfkosten.

10.5 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

10.6 Indien RICOH met de Relatie een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is RICOH niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. De prijswijziging zal, tenzij het een wijziging betreft als gevolg van enige overheidsmaatregel, overeenkomstig de verandering zijn van het door het CBS gepubliceerde indexcijfer inzake CAO-lonen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan de Relatie in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld.

## Artikel 11. Betaling

11.1. Relatie dient RICOH te informeren over wijzigingen in de adres- en factuurgegevens.

11.2 Relatie kan geen beroep doen op opschorting, korting dan wel verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Relatie jegens RICOH.

11.3 Betaling, hetgeen bijschrijving van het verschuldigde in de administratie van RICOH inhoudt, van het door Relatie verschuldigde bedrag zal plaatsvinden op het op de factuur aangegeven betaaladres binnen dertig dagen na factuurdatum.

11.4 RICOH is gerechtigd om zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Relatie te verlangen. Deze zekerheid kan geboden worden door op eerste verlangen van RICOH een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie ten gunste van RICOH af te geven dan wel persoonlijke zekerheden te bieden. In geval van een personenvennootschap zijn medevennoten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst

Paraaf	
Klant	Ricoh

## Artikel 12. Kosten, opschorting en rente

12.1 Indien een Relatie niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is de Relatie 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 (handels)rente wanneer deze hoger is.

12.2 In geval van verzuim van Relatie is Relatie aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van RICOH. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van euro 150,-.

## Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 RICOH is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door haar schuld, dit tot een maximum van euro 100.000,- (zegge eenhonderd duizend euro) voor materiële schade en bij opdrachten met een langere looptijd verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

13.2 Behoudens het in artikel 13.1 bepaalde is NRG niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Relatie of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat NRG bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

13.3 In alle gevallen is aansprakelijkheid van NRG beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld doch niet limitatief winstderving) is uitdrukkelijk uitgesloten.

13.4 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van RICOH of haar leidinggevende ondergeschikten.

## Artikel 14. Overmacht

14.1 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan RICOH zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: stakingen in andere bedrijven dan die van RICOH wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van RICOH; een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten; niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan RICOH afhankelijk is en algemene vervoersproblemen.

14.2 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.

14.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van RICOH opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door RICOH niet mogelijk is langer duurt dan 30 dagen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

14.4. Indien RICOH bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Relatie gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## Artikel 15. Toepasselijk recht en forumkeuze

15.1 Op de met RICOH gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met RICOH gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. 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.

## Artikel 16. Slotbepalingen

16.1 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 de Relatie toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de Relatie in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

16.2 Afspraken buiten deze overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de inhoud van de overeenkomst.

16.3 Bijvoegingen, doorhalingen en wijzigingen ten opzichte van deze overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen binden RICOH slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van RICOH of een andere daartoe bevoegde medewerker van RICOH.

16.4 Door ondertekening door Relatie van deze overeenkomst wordt deze van kracht, onder de ontbindende voorwaarde van het ontbreken van ondertekening door de directie van RICOH of een daartoe bevoegde medewerker van RICOH.

16.5 Onder "een daartoe bevoegde medewerker van RICOH" wordt verstaan een medewerker wiens bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

Paraaf	
Klant	Ricoh

# Algemene voorwaarden Koop hardware en UCS Diensten Ricoh Nederland B.V. (Ricoh)

## Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden van Ricoh Nederland B.V. (hierna 'Ricoh') zijn van toepassing op alle aanbidding, offertes en overeenkomsten voor de verkoop en levering van producten. Aanvullingen en/of afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. RICOH kan een verzoek tot wijziging enkel honoreren tegen een toekomstige datum. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen niet met terugwerkende kracht worden overeengekomen en dienen voorafgaand aan aanvang van de nieuwe facturatieperiode door Relatie aan RICOH te worden doorgegeven. Toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Relatie wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2 Alle offertes en prijsopgave van Ricoh zijn vrijblijvend. Een order/bestelling verbindt Ricoh slechts indien zij deze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard.

1.3 Foto's, tekeningen, illustraties, prijzen en technische kenmerken worden enkel ter inlichting verstrekt zijn benaderende aanvullingen. De verstrekte gegevens binden Ricoh niet en kunnen zonder voorafgaandelijk bericht door Ricoh worden gewijzigd.

## Artikel 2 - Prijs en betalingsvoorwaarden

2.1 Alle prijzen zijn netto, exclusief. B.T.W. en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de prijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering en installatie.

2.2 Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, welke nu, of te eniger tijde, zullen worden geheven op de door Relatie te betalen bedragen, of op deze overeenkomst of op de apparatuur en /of op het gebruik van de apparatuur, onverschillig op wiens naam deze zijn gesteld, zijn voor rekening van Relatie.

2.3 Betaling van het verschuldigde moet worden gedaan binnen 30 dagen na factuurdatum op het op de factuur aangegeven betaaladres.

2.4 Indien Relatie niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is Relatie 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 (handels)rente wanneer deze hoger is. In geval van verzuim van Relatie is Relatie voorts aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Ricoh. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van euro 150,-.

2.5 Relatie kan geen beroep doen op opschorting, korting dan wel verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Relatie jegens Ricoh.

2.6 Indien Relatie enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet volledig of niet tijdig voldoet is Ricoh voorts gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en heeft Ricoh het recht de overeenkomst te ontbinden (zie artikel 8) en (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

2.7 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. RICOH zal geen facturen corrigeren ten gevolge van het te laat doorgeven van een wijziging in het PO-nummer van Relatie.

## Artikel 3 - Levering en risico

3.1 Opgaven van levertijden worden steeds naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opgave levertijden zijn indicatief en zijn derhalve niet te beschouwen als fatale termijnen. Bij vertraging in de levering dient Ricoh steeds schriftelijk in gebreke te worden gesteld en moet Ricoh een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Bij overschrijding van een levertijd kan Relatie geen beroep doen op schadevergoeding. Relatie komt geen beroep op ontbinding toe, behoudens wanneer van Relatie redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij het betreffende deel van de overeenkomst in stand houdt. De eventuele ontbinding is alsdan partieel en raakt enkel dat deel dat strikt noodzakelijk is.

3.2 Levering geschiedt op de plaats van het magazijn van Ricoh. Alleen indien dat schriftelijk is overeengekomen zal Ricoh de aan Relatie verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op het door Relatie aangegeven afleveradres.

3.3 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur, eventuele bijbehorende accessoires, software en gegevens die voorwerp zijn van de overeenkomst, gaat op Relatie over op het moment dat Ricoh deze heeft geleverd aan Relatie.

3.4 Ricoh zal de apparatuur verpakken volgens de bij haar geldende maatstaven. 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.

3.5 Indien bij aflevering geen aantekening op de pakbon of een proces-verbaal is opgemaakt dan wordt de apparatuur geacht in goede staat en zonder gebreken te zijn afgeleverd en aanvaard door Relatie.

3.6 Van een gebrek is sprake indien de apparatuur als gevolg van een niet aan Relatie toe te rekenen eigenschap niet het genot kan verschaffen dat Relatie daarvan bij het aangaan van de overeenkomst mag verwachten.

## Artikel 4 – Aflevering en Installatie

4.1 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal Ricoh zorgdragen voor het afleveren, opstellen, afstellen en testen van de apparatuur.

4.2 Indien Ricoh voor de aflevering en installatie van apparatuur zorgdraagt, is Relatie verplicht die maatregelen te treffen of doen treffen zodat de apparatuur op eenvoudige wijze kan worden geleverd en geplaatst en dient Relatie er voor te zorgen dat de locatie voor plaatsing voldoet aan de specificaties als vermeld in de bij de apparatuur behorende handleiding en/of opgegeven door Ricoh.

## Artikel 5 - Eigendomsvoorbehoud

5.1 Alle aan Relatie geleverde zaken blijven eigendom van Ricoh totdat Relatie alle in gevolge de koopovereenkomst verschuldigde bedragen, inclusief verschuldigde (handels)rente en verhogingsbedingen volledig aan Ricoh heeft betaald.

## Artikel 6 - Waarborg en garantie

6.1 Ricoh levert producten die in overeenstemming zijn met de bepalingen uit de koopovereenkomst. Relatie is verplicht de apparatuur overeenkomstig de, bij de apparatuur behorende, handleidingen te gebruiken. De geleverde producten zullen bij correct gebruik in overwegende mate beschikken over de functionaliteiten als beschreven in de technische informatie van de betreffende fabrikant ten tijde van de levering en derhalve in overwegende mate functioneren. Voor schade ten gevolge van onjuist gebruik is Ricoh nimmer aansprakelijk.

6.2 Ricoh staat in voor de kwaliteit van de door haar geleverde zaken. Om die reden verstrekt Ricoh gedurende een jaar (1) na aflevering, zijnde de in ontvangst name van de bestelde goederen door Relatie, garantie op haar producten die niet verder strekt dan hierna vermeld. Ricoh heeft enkel de verplichting, naar haar keuze, de verkochte apparatuur te herstellen of, het gebrekkige onderdeel te vervangen door al of niet nieuwe, stukken, zonder enige verdere vergoeding. De bovenvermelde termijn neemt een aanvang op het ogenblik van de levering en wordt niet verlengd door enige reparatie.

6.3 De garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak overwegend vinden in ondeugdelijke installatie door Ricoh.

6.4 De garantie verleend op grond van 6.2 van dit artikel vervalt indien het defect niet gemeld werd aan Ricoh binnen de 10 werkdagen nadat het werd ontdekt. Een zichtbaar gebrek moet echter binnen 5 werkdagen na levering schriftelijk worden gemeld aan Ricoh. Het indienen van een klacht om welke reden ook, ontslaat Relatie er niet van stipt te betalen op de vervalddag. Ricoh is na ommekomst van 1 jaar na levering niet aansprakelijk ter zake een eventueel door Relatie geconstateerd gebrek.

6.5 Indien Relatie tijdig heeft gereclameerd en er is aangetoond dat het geleverde product niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen, dan heeft Ricoh de keus hetzij de niet deugdelijk geleverde producten kosteloos te (laten) herstellen, vervangen, hetzij aan Relatie artikelen ter beschikking te stellen waardoor deze in staat is het herstel zelf uit te voeren. Indien Ricoh opteert voor de herstelmogelijkheid dan zal het defecte product binnen 10 werkdagen na retournering aan Ricoh worden hersteld dan wel alsnog worden vervangen door een gelijkwaardig product. Indien blijkt dat herstel in redelijkheid niet gevergd kan worden en er geen soortgelijk product beschikbaar is, zal Ricoh het aankoopbedrag binnen 30 dagen restitueren aan Relatie.

6.6 Nadat Ricoh een van de in 6.5 van dit artikel genoemde garantieopties heeft geleverd is zij ter zake de op haar rustende garantieverplichtingen gekweten en geen schadevergoeding in de ruimste zin des woords verschuldigd aan Relatie. De vervangen stukken worden eigendom van Relatie. Op de onder de garantie geleverde dan wel herstelde producten rust geen aanvullende dan wel hernieuwde garantiebepaling. De garantie loopt te allen tijde af na een periode van 1 jaar na aflevering van het product.

6.7 De garantie vervalt in de volgende gevallen:

- indien sprake is geweest van reguliere slijtage, ondeskundig gebruik, reparatie, schoonmaak- of onderhoudswerkzaamheden of ander onzorgvuldig handelen en/of transport, vallen of stoten, ondeskundig aan- en/of ontkoppelen van de producten dan wel aanpassingen c.q. herstelwerkzaamheden, verricht door Relatie;
- bij gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor het product bedoeld of geschikt is of bij overmatig gebruik, alsmede bij het gebruik van materialen welke niet aan de specificaties voldoen dan wel indien het product is gebruikt met ongeschikte of verkeerde accessoires.
- indien Relatie niet tijdig en op correcte wijze zijn klacht kenbaar heeft gemaakt aan Ricoh;
- voor zover het gebrek veroorzaakt is door op het product van buitenaf inwerkende oorzaken (bijvoorbeeld bliksemschade, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende oorzaken of onheilen) waaronder begrepen storingen in telefoonverbindingen, internetverbinding en soortgelijke connecties;
- indien door Relatie geen aankoopfactuur kan worden overgelegd waarop het type en serienummer van het product is vermeld;
- indien het product niet is voorzien van een fabrieksmatig aangebracht serienummer.
- voor wat betreft faxapparatuur, vervalt de garantie in geval van defect van de transmissielijnen, bij transmissie naar niet-compatibele toestellen en bij netoverspanning.

6.8 De navolgende producten vallen expliciet niet onder de garantiebepalingen:

- verbruiksmaterialen, glasplaten, snoeren en verbindingskabels,
- software;
- dvd's
- cd-rom's
- toners ed

Voorts garandeert Ricoh niet dat een geleverd product vrij is van virussen of fouten, en/of dat gebreken of onderbrekingen in de werkomgeving van Relatie kunnen worden ontdekt, en/of dat producten functioneren in hardware –en/of softwarecombinaties zoals uitgekozen door Relatie.

6.9 Ricoh verstrekt geen garantie ter zake door haar geleverde producten van derden. In deze gevallen geldt dat Ricoh nimmer tot een verdergaande garantie ten opzichte van Relatie is gehouden dan waarop Ricoh aanspraak kan maken bij de desbetreffende derde. De werken, verplaatsingen en verbruikspullen in geval van een onderhoud maken geen deel uit van de garantie. De garantie is slechts geldig op Nederlands grondgebied

6.10 De voor uitvoering van de garantie benodigde werkzaamheden zullen worden verricht bij Relatie voor alle apparaten boven 30 kg.

6.11 Relatie kan voor de uitvoering van de onder de garantie vallende herstelwerkzaamheden aangaande alle apparaten tot 30 kg. terecht bij Ricoh (RicoH Remarketing) dan wel het product voor eigen rekening en risico retourneren aan Ricoh in de originele onbeschadigde verpakking. Ricoh is op geen enkele wijze aansprakelijk voor verlies dan wel beschadiging van de producten gedurende een retourzending.

## Artikel 7 - Intellectuele of industriële eigendom

7.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst verkochte en of geleverde apparatuur, programmatuur, of andere materialen zoals documentatie, ontwerpen, analyses, offertes (inclusief voorbereidend materiaal daarvan) berusten uitsluitend bij Ricoh of diens licentiegevers. Relatie verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk worden toegekend, welke rechten niet-exclusief zijn en uitsluitend door Relatie overdraagbaar zijn in het kader van wederverkoop in de normale uitoefening van zijn bedrijf.

7.2 Het is Relatie niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele of industriële eigendomsrechten van apparatuur en/of uit programmatuur of andere materialen als hiervoor bedoeld te verwijderen of te wijzigen.

7.3 Het is Relatie bekend dat, krachtens de bij ondertekening van deze overeenkomst geldende bepalingen van de Auteurswet 1912, het openbaar maken en het vervoelvoordigen van werken van letterkunde, wetenschap of kunst slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Relatie bij het gebruik van de apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het kopiëren van het ter kopiëring aangeboden. Relatie vrijwaart Ricoh tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid

Paraaf	
Klant	Ricoh



voor zover het, met behulp van de aan Relatie ter beschikking gestelde apparatuur, gekopieerde werken betreft.

#### Artikel 8 – Recht van beëindiging

8.1 Ricoh heeft het recht deze overeenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien Relatie enige bepaling van deze overeenkomst niet stipt nakomt, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet. Onverminderd het recht van Ricoh op volledige schadevergoeding, zal Relatie tenminste aan Ricoh verschuldigd zijn een bedrag, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, alsmede de termijnen die zouden verschijnen, wanneer de overeenkomst niet zou zijn beëindigd.

8.2 Relatie heeft het recht deze overeenkomst terstond zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is, te beëindigen in dien Relatie haar verplichtingen niet kan nakomen ten gevolge van haar faillissement, WSNP, surséance van betaling, gehele of gedeeltelijke beslaglegging, liquidatie of enig daarmee vergelijkende toestand, dan is zij van rechtswege in verzuim.

#### Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Ricoh is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door haar schuld, dit tot een maximum van euro 1.000.000,- (zegge één miljoen euro) voor materiële schade en euro 500.000,- (zegge vijfhonderdduizend euro) voor dood of letsel aan personen.

9.2 Relatie vrijwaart Ricoh tegen alle aanspraken terstond zonder vergoeding van schade (mede) veroorzaakt door of in verband staande met de apparatuur of het gebruik van de apparatuur of de staat waarin deze zich bevindt.

9.3 Ricoh is niet aansprakelijk voor schade aan de aan de apparatuur verbonden hardware, software en data.

9.4 Relatie is niet gerechtigd een vermindering van de overeengekomen prijs te vorderen op de grond dat sprake is van een vermindering van het genot, tenzij die vermindering van het genot een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

9.5 Behoudens het in artikel 9.1 bepaalde is Ricoh niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Relatie of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

9.6 In alle gevallen is aansprakelijkheid van Ricoh beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade is uitdrukkelijk uitgesloten.

#### Artikel 10 – Overmacht

10.1 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 en beschadiging van – of defecten aan – voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van Ricoh.

10.2 In geval van verhinderd tot uitvoering van de in deze 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. Gedurende de opschorting is Ricoh bevoegd, en aan het einde daarvan is Ricoh, verplicht, te kiezen voor uitvoering, dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

#### Artikel 11. Toepasselijk recht en forumkeuze

11.1 Op de met RICOH gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het "Weens Koopverdrag" is expliciet uitgesloten.

11.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met RICOH gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. 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.

#### Artikel 12 - Slotbepalingen

12.1 De gegevens die in de ruimste zin des woords worden verkregen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden onder strikte geheimhouding verwerkt. Partijen zullen deze gegevens, geheel of gedeeltelijk, niet openbaar maken, behalve aan de eigen medewerkers, toeleveranciers en gemachtigden voor zoverre dit is vereist voor de uitvoering van contractuele of wettelijke verplichtingen.

12.2 Afspraken buiten de overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de inhoud van de overeenkomst.

12.3 Bijvoegingen, doorhalingen en wijzigingen ten opzichte van de overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen binden RICOH slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van RICOH of een andere daartoe bevoegde medewerker van RICOH.

12.3 Door ondertekening door Relatie van de koopovereenkomst wordt deze van kracht, onder ontbindende voorwaarde van het ontbreken van ondertekening door de directie van Ricoh of een daartoe bevoegde medewerker van Ricoh.

12.4 Onder "een daartoe bevoegde medewerker van Ricoh" wordt verstaan een medewerker wiens bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

12.5 Relatie zal Ricoh direct door middel van aangetekend schrijven in kennis stellen, zodra Relatie (het voornemen tot) intrekking van een ten behoeve van Relatie gedeponeerde aansprakelijkheidsverklaring, als bedoeld in Boek 2, artikel 403 Burgerlijk Wetboek, bekend is geworden. Onverminderd de overige rechten van Ricoh, is Ricoh in dat geval gerechtigd aanvullende of vervangende zekerheid van Relatie te verlangen. Relatie is verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen.

#### Unified Communication System Diensten

De in dit hoofdstuk 'Unified Communication System Diensten' opgenomen bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van toepassing indien Relatie van Ricoh diensten voor audio- en videocommunicatie afneemt, hierna verder aangeduid als 'UCS diensten'. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene bepalingen. In geval van enige strijdigheid prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk

#### 13. UCS Diensten

13.1 De door Ricoh aan Relatie geleverde UCS diensten bestaan uit de navolgende onderdelen:

- toegang tot een communicatieplatform (gelegen buiten Europese Unie) van Ricoh waarbij de Relatie maximaal 20 verbindingen voor videoconferenties kan maken
- levering van een service waarbij het scherm van een desktop die via usb verbonden is met het communicatieplatform wordt gedistribueerd naar de via het netwerk van de Relatie aangesloten conferentieterminal(s)
- levering van een utility - waardoor de klant de browser van de op het internet aangesloten pc's kan gebruiken voor het beheren van het adresboek, het controleren van de gebruikshistorie en het uitvoeren van eenvoudige machineconfiguratie etc.

13.2 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 resultaatverplichting tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en het resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.

13.3 Tenzij anders overeengekomen is Relatie zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de UCS Diensten en de wijze waarop de resultaten van de UCS Diensten worden ingezet. Relatie is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.

13.4 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke hardware, software, browserapparatuur, randapparatuur en (internet)verbindingen om het gebruik van de UCS diensten mogelijk te maken.

13.5 Relatie is zelf verantwoordelijk voor de installatie van de benodigde hardware en het maken van verbinding met het communicatieplatform van Ricoh. De 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.

13.6 Ricoh streeft er naar een 24/7 beschikbaarheid van de UCS Diensten 24/7. De beschikbaarheid van de UCS Diensten is mede afhankelijk van het internet zelf, de service provider en telecommunicatie leverancier van Ricoh. In geval de UCS 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 UCS Diensten het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van Ricoh, welke binnen de invloedssfeer van Ricoh ligt.

#### 14. Vergoeding, facturering en betaling

14.1 De door Relatie verschuldigde vergoeding voor de UCS Diensten bestaat uit aan een maandelijks vaste vergoeding en een variabele vergoeding. De vaste kosten zullen maandelijks vooraf worden gefactureerd aan Relatie en de variabele vergoeding zal maandelijks achteraf worden gefactureerd.

14.2 Ricoh is gerechtigd de prijs voor de UCS Diensten tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

#### 15. Contact en apparatuur ID

15.1 Bij aanvang van de levering van de UCS Diensten verstrekt Ricoh aan Relatie een speciaal Contact ID (hierna CID) welke gekoppeld is aan het serienummer van het door Relatie van Ricoh gekochte apparaat. Dit CID wordt door Ricoh aangemeld bij het communicatieplatform. Op basis van dit CID kan de Relatie aanloggen op het communicatieplatform van Ricoh en gebruik maken van de UCS diensten.

15.2 Zo lang gebruik wordt gemaakt van de UCS Diensten door middel van de desbetreffende CID is Relatie gebruikskosten verschuldigd voor de desbetreffende CID.

#### 16. Gebruik UCS Diensten

16.1 Afnemer staat in voor al het gebruik van de UCS Diensten dat middels de aan hem toegekende Contact ID wordt gemaakt ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of zijn kennis. Alle gerealiseerde kosten voortvloeiende uit het gebruik van de UCS Diensten zijn voor rekening van Afnemer.

16.2 De UCS diensten die krachtens de overeenkomst aan Relatie worden geleverd mogen alleen worden gebruikt voor legale en legitieme doeleinden.

16.2 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 UCS 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 UCS 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.

Paraaf	
Klant	Ricoh

## 17. Buitengebruik stelling aansluiting

- 17.1 Ricoh is gerechtigd om de UCS 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 UCS diensten of in het kader van andere procedures;
  - Relatie handelingen verricht of laat verrichten waardoor storingen in de UCS Diensten, computernetwerken of telecommunicatie infrastructures worden veroorzaakt, of ten aanzien daarvan overlast of onvoorzien gebruik wordt veroorzaakt;
  - Relatie gebruik maakt van de UCS 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 UCS 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 UCS Diensten te ontcijferen of pogingen doet om de in het kader van de UCS diensten toegepaste software te analyseren of te veranderen;
  - In het geval Relatie probeert de UCS 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.
- 17.2. Buiten het bepaalde in het vorige lid is Ricoh gerechtigd in geval van de hieronder genoemde situatie de levering van de UCS 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.
- 17.3 Ricoh is wegens een opschorting van de UCS diensten op grond van het gestelde in artikel 17.1 en 17.2 nimmer jegens Relatie aansprakelijk voor enige schade of kosten.

## 18. Bescherming persoonsgegevens

- 18.1 Ricoh verwerkt de gegevens van Relatie in het kader van deze overeenkomst, daaronder begrepen, NAW gegevens en verkeers- en locatiegegevens van Relatie (of eindgebruiker) met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens en Telecommunicatiewet.

## 19. Informatie verstrekken

- 19.1. 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.

## 20. Servicedesk

- 20.1 Indien Relatie problemen ondervindt bij het gebruik van de UCS Diensten kan zij gedurende kantooruren telefonisch contact opnemen met de Servicedesk van Ricoh. Telefonische ondersteuning door de Servicedesk is alleen beschikbaar voor de directe beantwoording van vragen en hulp bij bediening en het gebruik van de UCS Diensten en de behandeling van reparatieverzoeken. Indien de Relatie andere of aanvullen serviceniveaus wenst dienen partijen daartoe separate afspraken te maken.

## 21. Wijziging UCS Diensten

- 21.1 Ricoh is gerechtigd om zelfstandig en zonder voorafgaande raadpleging met Relatie wijzigingen aan te brengen in de programmatuur en functionaliteiten van de UCS Diensten, tenzij deze wijzigingen naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de UCS 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 UCS diensten, welke eventueel op verzoek van Relatie tegen een alsdan te betalen meerprijs aan de overeengekomen diensten kunnen worden toegevoegd.

## 22. Garantie

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

## 23. Informatiebeveiliging

- 23.1 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 UCS diensten.

## 24. Vertrouwelijkheid

- 24.1 Partijen dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard zijn geheim blijven. De partij die vertrouwelijk gegevens ontvangt zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

## 25. Duur

- 25.1 De overeenkomst voor de UCS Diensten wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van minimaal drie jaar geldt. De overeenkomst zal na afloop van de initiële periode telkens stilzwijgend voor de duur van een jaar worden verlengd, tenzij Relatie of Ricoh de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

Paraaf	
Klant	Ricoh

# Algemene voorwaarden remarketing huurovereenkomsten Ricoh Nederland B.V. (Ricoh) (revisiedatum mei 2016)

## Artikel 1 – Inhoud, duur, prijs en facturering

1.1 De overeenkomst vangt aan nadat Relatie rechtsgeldig heeft ondertekend. De looptijd draagt het, op de kalendermaand, vermeld aantal maanden en start nadat de apparatuur is geïnstalleerd. Indien de apparatuur in de loop van de overeenkomst is geleverd, dan zal het factureren aanvangen op de eerste dag volgend op de maand waarin het laatste apparaat is geïnstalleerd. Apparaten kunnen voor de installatie van het laatste apparaat van de startconfiguratie in gebruik worden genomen (hierna "Interim Periode"). Indien Relatie de reeds geplaatste en geïnstalleerde apparaten in gebruik neemt gedurende de Interim Periode, zal RICOH alle huurpenningen en andere kosten op een pro/rata-ef of gebruiksbasis in rekening brengen op basis van de overeengekomen prijzen. De overeenkomst wordt telkens stilzijvend verlengd met 1 maand, tenzij deze overeenkomst minimaal drie maanden voor het verstrijken van de huuroperperiode door één van de partijen aan de andere partij door middel van een aangetekend schrijven zal zijn opgezegd.

1.2 De overeenkomst is een all-in huurovereenkomst. De genoemde huurprijs is de totaal prijs van de kosten van de huur, vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en verbruiksmaterialen, met uitzondering van onder meer papier, stempels en nietjes. De verstrekte verbruiksmaterialen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal tellertrikken te produceren. Met @Remote-service kan RICOH tijdig en automatisch toners en cartridges aan Relatie toezenden. Voorts kan er een automatische storingsmelding geschieden aan de eerste lijns helpdesk van Relatie en kunnen firmware updates worden geïnstalleerd. Aanvullende serviceniveaus dienen door partijen in een nadere Service Level Agreement te worden vastgelegd.

1.3 Onder tellertrik wordt verstaan een afdruk van het formaat A4. Bij een copprinter worden zowel de tellertrik, als het masterverbruik als een A4-tellertrik geregistreerd. Bij plaatsing van een A3-drum worden zowel de tellertrik als het masterverbruik, als tweemaal A4 geregistreerd. Bij afdrukkapparatuur voorzien van een A3-drum wordt de A3-tellertrik tevens als tweemaal A4 geregistreerd.

1.4 Voor zover de huurovereenkomst ook software omvat, verleent RICOH Relatie de niet exclusieve en niet overdraagbare gebruiksrechten van deze software voor de duur van deze overeenkomst. De eindgebruikers licentievoorwaarden van de softwareleverancier worden geacht volledig en ongewijzigd te zijn geaccepteerd bij gebruik hiervan door Relatie.

1.5 Relatie is verplicht aan het einde van iedere overeen gekomen afrekenperiode een correct en volledig ingevulde (digitale) tellerstandkaart of een door RICOH verstrekte (digitale) verzamelijst aan RICOH te zenden, welke de basis vormt voor de periodieke afrekening van de gemaakte tellertrikken en additionele tellertrikken. Deze informatie zal RICOH verzamelen via @Remote als de applicatie is geactiveerd. Indien de applicatie niet is geactiveerd dan moeten de tellerstanden aan RICOH middels door beschikbaar gestelde tellerstandkaart kenbaar worden gemaakt. De kosten ter zake de verwerking van de gegevens als gemeld op de tellerstandkaart komen voor rekening van Relatie. Als de tellerstandkaart / lijst niet op de vijfde dag na de genoemde periode in het bezit is van RICOH, zal RICOH een factuur zenden op basis van het gemiddelde van hetgeen gedurende de voorafgegaane periodes is gefactureerd. Een opgetreden verschil wordt niet als factuur, over de daarop volgende periode aan de hand van de dan ontvangen tellerstand gecorrigeerd. Dit artikel is alleen van toepassing voor apparatuur welke is voorzien van een teller.

1.6 RICOH kan een verzoek tot wijziging enkel honoreren tegen een toekomstige datum. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen niet met terugwerkende kracht worden overeengekomen en dienen voorafgaand aan aanvang van de nieuwe factuurperiode door Relatie aan RICOH te worden doorgegeven.

1.7 De huurovereenkomst is van aard dat zij de Relatie slechts met vooraf door RICOH verstrekte schriftelijke toestemming overdraagbaar. Het is Relatie niet toegestaan rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren. 1.8 De huurovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan. Relatie kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

## Artikel 2 – Levering, gebrek en staat van de apparatuur

2.1 Opgeven van lever tijden steeds naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opgegeven levering tijden indicatief en zijn derhalve niet te beschouwen als fatale termijnen. Bij vertraging in de levering dient RICOH steeds schriftelijk in gebreke te worden gesteld en moet RICOH een redelijke termijn worden genoemd om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Bij overschrijding van een levering tijd kan de Relatie geen beroep doen op schadevergoeding. Relatie komt geen beroep op ontbinding toe, behoudens wanneer van de Relatie redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij het betreffende deel van de overeenkomst in stand houdt. De eventuele ontbinding is alsdan partieel en raakt enkel dat deel dat strikt noodzakelijk is.

2.2 Indien bij de aanvang van de overeenkomst geen proces-verbaal van oplevering is opgemaakt dan wordt de apparatuur geacht in goede staat en zonder gebreken te zijn opgeleverd en aanvaard door Relatie.

2.3 Van een gebrek is sprake indien de apparatuur als gevolg van een niet aan Relatie toe te rekenen eigenschap niet het genot kan verschaffen dat de Relatie daarvan bij het aangaan van de overeenkomst moet verwachten. Eventuele gebreken dienen binnen vierentwintig uren schriftelijk aan RICOH te worden gemeld.

## Artikel 3 – Risico

RICOH zal als eigenaar de, in de overeenkomst, vermelde apparatuur voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden, behoudens opzet of nalatigheid van Relatie, tegen risico's als schade ten gevolge van brand en diefstal. Hierbij geldt dat Relatie een eigen risico van euro 460,- (zegge vierhonderdenzesig euro) per object per evenement zal dragen, hetwelk dan door RICOH aan Relatie in rekening zal worden gebracht. Relatie zal de apparatuur als een goed huisvader gebruiken overeenkomstig aard en bestemming. In geval van enig evenement met betrekking tot de apparatuur is Relatie verplicht binnen vierentwintig uren schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan RICOH te verschaffen. Indien Relatie in strijd handelt met de overeenkomst dan is zij aansprakelijk voor alle schade die hieruit voortvloeit, hetgeen alsdan niet beperkt is tot het eigen risico.

## Artikel 4 – Technische service

4.1 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.

4.2 RICOH zal de apparatuur in bedrijfsrijke toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoud- en reparatiewerkzaamheden uitvoeren. RICOH zal de technische service van RICOH ter beschikking stellen en wil tijdens de werktijden van RICOH, binnen 12 uurken na bericht van Relatie dat de apparatuur niet aan behoren functioneert. RICOH is bevoegd om voor het verrichten van de werkzaamheden als in dit artikel bedoeld derden in te schakelen.

4.3 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 de machine behorende, handleiding(en). Relatie is verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid van telefaciliteiten, waaronder internet, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebrek en beheer van RICOH staan. RICOH is nummer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.

4.4 RICOH zal alle middelen inzetten voor het bewaken van de betrouwbaarheid van de in het kader van de @Remote-service opgegeven gegevens. Een opgetreden verschil wordt niet als factuur, over de daarop volgende periode aan de hand van de portal niet beschikbaar is. RICOH verstrekt aan Relatie van de extrasetsite een aantal beveiligingsmiddelen, zoals toegangscodes en certificaten. Relatie moet zelf zorg dragen voor de nodige middelen om het gewenste beveiligingsniveau te handhaven via bijvoorbeeld de bescherming van wachtwoorden.

4.5 De vervanging van onderdelen en uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden komen bij de all-in huurovereenkomst niet voor rekening van Relatie. Hetgeen de schade van de apparatuur 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. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle reparaties, veranderingen, verplaatsingen, koppelingen aan andere apparatuur of afstellingen verricht door andere dan door RICOH gemachtigde personen, RICOH ontslaat van alle verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend.

4.6 Bij gebruik door Relatie van andere dan door RICOH geleverde of goedgekeurde onderdelen, papier alsmede verbruiksmaterialen is RICOH gehouden alle daardoor veroorzaakte schade aan RICOH te vergoeden en vervallen alle aanspraken van RICOH op RICOH.

4.7 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.

4.8 Het uitvoeren van onderhoud door RICOH zal geen grond kunnen zijn voor huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding.

## Artikel 5 – Controle

5.1 Relatie verleent allen tijd, gedurende de normale kantooruren aan één of meer door RICOH aangewezen personen toegang tot de plaats waar de apparatuur zich bevindt, teneinde zich ervan te overtuigen van de naleving door de Relatie van al haar verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend, om de door RICOH noodzakelijke geachte controle of relatie- en onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten en / of zich rechers vers in het bezit te stellen van de apparatuur.

5.2 De door RICOH aangewezen personen zullen zich houden aan, de door Relatie te stellen, toegang- en veiligheidsisen, voor zover van toepassing.

## Artikel 6 – Betaling

6.1 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 factuurperiode) door te geven. RICOH zal geen facturen corrigeren ten gevolge van het te laat doorgeven van een wijziging in het PO-nummer van Relatie.

6.2 Relatie kan geen beroep doen op opschorting, korting dan wel verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Relatie jegens RICOH.

6.3 Relatie verleent tot wederzijds machtiging aan RICOH de bedragen, die van Relatie ter zake van deze huurovereenkomst te vorderen zijn, door middel van automatische incasso te doen afschrijven van de bankrekening, die Relatie thans aanhoudt onder het in deze overeenkomst vermelde bankrekeningnummer. Indien Relatie geen machtiging bankgiro-bedrijfsincasso verleent, dan is RICOH gerechtigd euro 5,00 administratiekosten over het factuurbedrag in rekening te brengen. In beide gevallen behoudt RICOH zich het recht voor om in het geval van storneren administratiekosten te innen.

6.4 Betaling, hetgeen bijschrijving van het verschuldigde in de administratie van RICOH inhoudt, van het door Relatie verschuldigde bedrag zal plaatsvinden op het op de factuur aangegeven betaaladres binnen dertig dagen na factuurdatum.

6.5 Relatie is niet gerechtigd een vermindering van de overeengekomen (huur)prijs te vorderen op de grond dat sprake is van een vermindering van het genot, tenzij die vermindering van het genot een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat RICOH bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

6.6 RICOH is gerechtigd om zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Relatie te verlangen. Deze zekerheid kan geboden worden door op eerste verlan van RICOH een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie ten gunste van RICOH af te geven dan wel persoonlijke zekerheden te bieden. In geval van een persoonsvennootschap zijn mede vennoten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst.

6.7 Relatie zal RICOH direct door middel van aangetekend schrijven in kennis stellen, zodra de Relatie (het voornemen tot) intrekking van een ten behoeve van Relatie gedeepernde aansprakelijkheidsverklaring, als bedoeld in Boek 2, artikel 403 Burgerlijk Wetboek, bekend is geworden. Omzinszins de overige rechten van RICOH, is RICOH in dat geval gerechtigd aanvullende of vervangende zekerheid van Relatie te verlangen. Relatie is verplicht die zekerheids aan te vullen of te vervangen.

6.8 Indien een aansprakelijkheidsverklaring, zoals hierboven beschreven, van een derde voor de verplichtingen van Relatie is of wordt ingetrokken, is RICOH gerechtigd om direct, zonder ingebrekestelling of andere formaliteit, de overeenkomst te ontbinden en het totaal door Relatie verschuldigde bedrag te vorderen.

6.9 Indien Relatie om welke reden dan ook, dus ook in overmachtssituaties, verhindert is of wordt om de apparatuur te gebruiken, zal zulks noch invloed hebben op het voortduren van deze overeenkomst, noch op het nakomen van enige verplichting uit deze overeenkomst.

## Artikel 7 – Prijswijziging

RICOH is gerechtigd de prijs tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

## Artikel 8 – Recht tot ontbinding

8.1 RICOH heeft het recht deze overeenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is, te beëindigen en zich op kosten van Relatie in het bezit van de apparatuur te stellen, indien Relatie enige bepaling van deze overeenkomst niet strikt nakomt, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet, dan wel op de apparatuur beslag wordt gelegd of de apparatuur uit de feitelijke macht van Relatie geraakt dan wel faillissement, WSNP of (voorlopige) surseance van betaling voor Relatie is aangevraagd of uitgesproken. Onverminderd het recht van RICOH op volledige schadevergoeding, zal Relatie tenminste aan RICOH verschuldigd zijn een bedrag, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, alsmede de termijnen die zouden verschijnen, wanneer de overeenkomst niet zou zijn beëindigd.

8.2 Relatie is verplicht ieder die enig recht op, of ten aanzien van de apparatuur wil uitoefenen, in het bijzonder het beslagleggen van de deurwaarder der belastingen, onmiddellijk inzage te verstrekken in deze overeenkomst, om hem erop te wijzen, dat de apparatuur eigendom is van RICOH, alsmede RICOH van én en ander onverwijld bij aangetekend schrijven mededeling te doen onder overlegging van alle ter zake dienende bescheiden. Voor schade die RICOH lijdt door het niet correct nakomen van deze bepaling is Relatie aansprakelijk.

## Artikel 9 – Wijze van gebruik

9.1 Relatie is verplicht de apparatuur overeenkomstig de, bij de apparatuur behorende, handleidingen te gebruiken. Het is Relatie niet toegestaan de 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 verhuurd of verplaatst, zal RICOH dienangaande kosten aan Relatie in rekening brengen. Deze kosten worden bepaald aan de hand van de, op dat moment in gebruik zijnde, tabel verbruikskosten (inclusief installatie) per gewichtsgroep.

9.2 Relatie zal de apparatuur en de portal overeenkomstig de productbeschrijving gebruiken. Relatie zal genoemde apparatuur en software uitsluitend gebruiken voor zakelijke doeleinden en overeenkomstig de aanbevelingen van de fabrikant. Relatie respecteert het aan haar door fabrikant gegunde exclusieve gebruiksrecht ter zake apparatuur en daarbij behorende software. Dit gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

## Artikel 10 – Einde van de overeenkomst

10.1 Relatie is verplicht de apparatuur bij het einde van de overeenkomst in goede en complete staat aan RICOH ter beschikking te stellen. Behoudens de normale slijtage zal deze staat gelijk zijn aan de staat, omschreven in het proces-verbaal van oplevering dan wel overeenkomstig het in artikel 2.2 bepaalde.

10.2 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 verbruikskosten 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 getourneerd.

10.3 Indien Relatie weigert de apparatuur bij einde van de overeenkomst overeenkomstig artikel 10.1 aan RICOH ter beschikking te stellen verbeurt Relatie direct een boete van euro 100,- per apparaat per dag, daagdel daarop berekend, voor iedere dag dat de apparatuur niet wordt afgegeven met een maximum van euro 5.000,- per apparaat.

## Artikel 11 – Eigendomsrecht

11.1 De apparatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijft eigendom van RICOH.

11.2 Relatie mag de apparatuur niet verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik afstaan, verpanden, verkopen, invreemden of anderszins bezwaarlijk aan derden in gebruik afstaan.

11.3 Het is Relatie niet toegestaan om de op de apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en / of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen.

11.4 Eventuele noodzakelijke of gewenste veranderingen aan de apparatuur mogen uitsluitend door RICOH worden aangebracht.

11.5 In alle gevallen (ook indien toestemming door RICOH is verleend) is Relatie verplicht door hem aangebrachte veranderingen aan de apparatuur te verzuimen en te zorgen dat de apparatuur in de goede staat te herstellen.

11.6 RICOH heeft het recht de eigendom van de apparatuur en/of haar rechten en vorderingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren, onverminderd RICOH's gehoudeheid tot nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast heeft RICOH het recht om, ondermeer in het kader van een financiering van haar bedrijfsactiviteiten, haar rechten en verplichtingen uit de huurovereenkomst door middel van contractovername al dan niet voorwaardelijk over te dragen aan een derde en Relatie stemt bij voorbaat in en verklaart mede te werken aan een dergelijke overdracht.

11.7 Relatie zal de apparatuur op geen enkele wijze aard- of gelavgelast met enig roerend of stromend goed verbinden.

## Artikel 12 – Belastingen

Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, welke nu, of te eniger tijde, zullen worden geheven op de door Relatie te betalen bedragen, of op deze overeenkomst of op de apparatuur en /of op het gebruik van de apparatuur, onverschillig op wiens naam deze zijn gesteld, zijn voor rekening van Relatie.

## Artikel13 – Kosten, opschorting en rente

13.1 Indien een Relatie niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is de Relatie 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.

13.2 In geval van verzuim van Relatie is Relatie aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van RICOH. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van euro 150,-.

13.3 Indien Relatie enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet volledig of niet tijdig voldoet is RICOH voorts gerechtigd haar verplichtingen op te schorten (ondermeer ten aanzien van het verhalen van service en het verstrekken van (drukings)materiaal) en heeft RICOH het recht de overeenkomst te ontbinden (zie artikel 8.1) en (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid

14.1 RICOH is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door haar schuld, dit tot een maximum van euro 1.000.000,- (zegge één miljoen euro) voor materiële schade en euro 500.000,- (zegge vijfhonderdduizend euro) voor dood of letsel aan personen.

14.2 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 de apparatuur of het gebruik van de apparatuur of de staat waarin deze zich bevindt.

14.3 RICOH is niet aansprakelijk voor schade aan de aan de apparatuur verbonden hardware, software en data.

14.4 Behoudens het in artikel 14.1 bepaalde is RICOH niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Relatie of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur of het gebruik van de apparatuur.

14.5 RICOH is nummer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van de toegangs- of identificatiecodes. 14.6 In alle gevallen is aansprakelijkheid van RICOH beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld doch niet limitatief winstderving) is uitdrukkelijk uitgesloten.

## Artikel 15 – Auteursrechtelijke vrijwaring

Het is Relatie bekend dat, krachtens de bij ondertekening van deze overeenkomst geldende bepalingen van de Auteurswet 1912, het openbaar maken en het verveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap of kunst slechts geoorloofd is, indien er geen aanspraak kan worden gemaakt op auteursrecht. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Relatie bij het gebruik van de apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het kopiëren van het ter kopiëring aangeboden. Relatie vrijwaart RICOH tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het, met behulp van de aan Relatie ter beschikking gestelde apparatuur, gekopieerde werken betreft.

## Artikel 16 – Overmacht

16.1 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 en beschadiging van - of defecten aan – voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van RICOH.

16.2 In geval van vermindering tot uitvoering van de in deze 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. Gedurende de opschorting is RICOH bevoegd, en aan het einde daarvan is RICOH, verplicht, te kiezen voor uitvoering, dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

## Artikel 17 – Toepasselijk recht en forumkeuze

17.1 Op de met RICOH gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met RICOH gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. 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.

## Artikel 18 – Slothelpalingen

18.1 De gegevens die in de ruimste zin des woords worden verkgren in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden onder strikte geheimhouding verwerkt. Partijen zullen de gegevens, geheel of gedeeltelijk, niet kenbaar maken, behalve aan de eigen medewerker, toeleveranciers en gemachtigden voor zoverre dit is vereist voor de uitvoering van contractuele of wettelijke verplichtingen. In elk geval kunnen er in het kader van deze service geen gegevens worden verzameld over de documenten die worden beheerd met de door @Remote verwerkte apparatuur. RICOH registreert geen essentiële gegevens over de op de randapparatuur gemaakte kopieën, afdrucken, scans of faxberichten, noch over de gebruikers of het werkstation waarop de documenten worden gemaakt, gereproduceerd of verzonden.

18.2 Afspraken tussen de overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze voorwaarden prevalereert de inhoud van de overeenkomst.

18.3 Bijvoegingen, dochalningen en wijzigingen ten opzichte van de overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen binden RICOH slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van RICOH of een andere daartoe bevoegde medewerker van RICOH.

18.4 Door ondertekening door Relatie van deze overeenkomst wordt deze van kracht, onder de ontbindende voorwaarde van het ontbreken van ondertekening door de directie van RICOH of een daartoe bevoegde medewerker van RICOH.

18.5 Onder "een daartoe bevoegde medewerker van RICOH" wordt verstaan een medewerker wiens bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

18.6 Op de Overeenkomst zijn tevens de eindgebruikersvoorwaarden @Remote als bijgevoegd van toepassing. Waar sprake is van tegenstrijdigheden prevaleren de voorwaarden van de hiervoor genoemde Softwareleverancier boven de Algemene Huuroverwaarden van RICOH.

# Algemene Voorwaarden Kortlopende Verhuur Ricoh Nederland B.V. (Ricoh) (revisiedatum januari 2013)

## Artikel 1 – Toepassing

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle huurovereenkomsten van Ricoh Nederland BV, hierna 'Ricoh' met een looptijd van maximaal één (1) dag verlengd, tenzij een van de partijen de overeenkomst opzegt tegen het einde van de periode. De overeenkomst eindigt in ieder geval na een jaar en kan daarna niet (stilzwijvend) worden verlengd. Indien Huurder telefonisch de overeenkomst tegen de expiratiedatum opzegt, is de opzegging alleen rechtsgeldig indien Huurder deze per mail of fax dezelfde dag of uiterlijk de dag daarna aan Ricoh bevestigt.

1.2 De genoemde huurprijzen zijn inclusief de kosten van de huur, vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en verbruiksmaterialen, met uitzondering van onder meer papier, stempels en nietjes. De verstrekte verbruiksmaterialen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal tellertikken te produceren. Ricoh is gerechtigd de prijs tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

## Artikel 2 – Duur, prijs en facturering

2.1 De overeenkomst vangt aan nadat Huurder rechtsgeldig heeft ondertekend. De looptijd bedraagt het, op de overeenkomst, vermelde aantal dagen/weken/maanden en start nadat de apparatuur is geïnstalleerd. De huurovereenkomst 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 jaar en kan daarna niet (stilzwijvend) worden verlengd. Indien Huurder telefonisch de overeenkomst tegen de expiratiedatum opzegt, is de opzegging alleen rechtsgeldig indien Huurder deze per mail of fax dezelfde dag of uiterlijk de dag daarna aan Ricoh bevestigt.

2.2 De genoemde huurprijzen zijn inclusief de kosten van de huur, vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en verbruiksmaterialen, met uitzondering van onder meer papier, stempels en nietjes. De verstrekte verbruiksmaterialen zijn voldoende om, bij een normaal gebruik, het vastgestelde aantal tellertikken te produceren. Ricoh is gerechtigd de prijs tussentijds, maximaal één keer per jaar te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van deze overeenkomst. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen.

2.3 Bij een gehuurde machine kan door Ricoh eenmalig een onderkast worden meegeleverd, met een extra toner, nietjes, kabels en andere materialen welke de Huurder 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 teruggeven van de onderkast door Huurder binnen 14 dagen na einde van de overeenkomst zal eenmalig een bedrag van € 75,- aan Huurder in rekening worden gebracht.

2.4 Onder tellertik wordt verstaan een afdruf van het formaat A4. Bij een copypriinter worden zowel de tellertik, als het masterverbruik als een A4-tellertik geregistreerd. Bij plaatsing van een A3-drum worden zowel de tellertik als het masterverbruik, als tweemaal A4 geregistreerd. Bij afdrufapparatuur voorzien van een A3-drum wordt de A3-tellertik tevens als tweemaal A4 geregistreerd.

2.5 Bij een huurtermijn van 3 maanden of minder zal facturatie van alle door Huurder verschuldigde vergoedingen ineens bij einde van huurperiode plaatsvinden. Indien de duur van de huurtermijn meer dan 3 maanden bedraagt zal facturatie van de vaste huurprijs plaatsvinden in de maand volgend op een periode van 3 maanden. De kosten voor additionele tellertikken zullen aan het einde van de huurperiode aan Huurder worden gefactureerd.

2.6 RICOH kan een verzoek tot wijziging enkel honoreren tegen een toekomstige datum. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen niet met terugwerkende kracht worden overeengekomen en dienen voorafgaand aan aanvang van de nieuwe facturatieperiode door Relatie aan RICOH te worden doorgegeven.

2.7 De huurovereenkomst is van de zijde van Huurder slechts met vooraf door Ricoh verstrekte schriftelijke toestemming overdraagbaar.

2.8 Huurder kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen. Het is Huurder niet toegestaan rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden te verkopen, te verpanden, over te dragen of anderszins te vervreemden of te bezwaren.

2.9 Huurder verklaart zich erme bekend dat, indien Huurder een natuurlijk persoon is, Ricoh via de derde partij een toetsing c.q. registratie laat plaatsvinden van deze transactie, alsmede het betaalverloop bij Bureau Krediet Registratie in Tiel. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag.

## Artikel 3 – Levering, gebrek en staat van de apparatuur

3.1 Opgeven van levertijden worden steeds naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opgegeven levertijden zijn niet te beschouwen als fatale termijnen. Bij vertraging in de levering dient Ricoh steeds schriftelijk in gebreke te worden gesteld en moet Ricoh een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Bij overschrijding van een levertijd kan de Huurder geen beroep doen op schadevergoeding. Huurder komt geen beroep op ontbinding toe, behoudens wanneer van de Huurder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij het betreffende deel van de overeenkomst in stand houdt. De eventuele ontbinding is alsdan partieel en raakt enkel dat deel dat strikt noodzakelijk is.

3.2 Indien bij aflevering van de apparatuur geen aantekening op de pakbon wordt gemaakt opgemaakt, wordt de apparatuur geacht in goede staat en zonder gebreken te zijn opgeleverd en aanvaard door Huurder.

3.3 Van een gebrek is sprake indien de apparatuur als gevolg van een niet aan Huurder toe te rekenen eigenschap niet het genot kan verschaffen dat Huurder daarvan bij het aangaan van de overeenkomst mag verwachten. Eventuele gebreken dienen binnen vierentwintig uren schriftelijk aan Ricoh te worden gemeld.

## Artikel 4 – Risico

Ricoh zal, de, in de overeenkomst, vermelde apparatuur voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden tegen risico's van brand en diefstal. Hierbij geldt dat Huurder een eigen risico van € 460,- (zegge vierhonderdzesig euro) per object per evenement zal dragen, hetwelk door Ricoh aan Huurder in rekening zal worden gebracht. Huurder zal de apparatuur een goed huisvuur gebruiken overeenkomstig aard en bestemming. In geval van een enig evenement met betrekking tot de apparatuur is Huurder verplicht binnen vierentwintig uren schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan Ricoh te verschaffen. Indien Huurder in strijd handelt met de overeenkomst dan is zij aansprakelijk voor alle schade die hieruit voortvloeit, hetgeen alsdan niet beperkt is tot het eigen risico.

## Artikel 5 – Technische service

5.1 Ricoh, of een door haar aangewezen partij, draagt zorg voor het opstellen, afstellen en testen van de apparatuur of verstrekt Huurder informatie over het in gebruik nemen van de apparatuur.

5.2 Ricoh zal de apparatuur in bedrijfsklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoud- en reparatiewerkzaamheden verrichten. Ricoh zal daartoe technisch service personeel ter beschikking stellen en wel van maandag tot en met vrijdag (feestdagen uitgezonderd) tijdens normale kantooruren, binnen een redelijke tijdsduur na bericht van Huurder 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.

5.3 Huurder is verplicht die maatregelen te treffen, zodat de apparatuur op eenvoudige wijze kan worden geplaatst en onderhouden. Met betrekking tot de aangewezene locatie voor plaatsing en voor het verrichten van onderhoud verklaart Huurder hierbij dat zal worden voldaan aan de specificaties, zoals vermeld in de, bij de machine behorende, handleiding(en).

5.4 De vervanging van onderdelen en uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van Huurder. Hiervan is echter uitgezonderd beschadigingen en nalatigheid van Huurder die een verking van de levensduur van (delen van) de apparatuur tot gevolg hebben en / of kosten veroorzaken ten gevolge van verkeerd gebruik. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle reparaties, veranderingen, verplaatsingen of afstellingen verricht door andere dan door Ricoh gemachtigde personen. Ricoh ontslaat van alle verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst.

5.5 Bij gebruik door Huurder van andere dan door Ricoh geleverde of goedgekeurde onderdelen, papier alsmede verbruiksmaterialen, is Huurder gehouden alle daardoor veroorzaakte schade aan Ricoh te vergoeden en vervallen alle aanspraken van Huurder op Ricoh.

5.6 De door Ricoh beschikbaar gestelde apparatuur, die, anders dan als gevolg van voor rekening van Huurder komende oorzaken, gebreken blijkt te vertonen, zullen door Ricoh kosteloos worden hersteld of vervangen. De betreffende gebreken dienen binnen een redelijke termijn na ontdekking daarvan, door Huurder aan Ricoh ter kennisgeving worden gebracht.

5.7 Het uitvoeren van onderhoud door Ricoh zal geen grond kunnen zijn voor huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding.

## Artikel 6 – Controle

6.1 Huurder verleent, te allen tijde, gedurende de normale kantooruren aan één of meer door Ricoh aangewezen personen toegang tot de plaats waar de apparatuur zich bevindt, teneinde zich ervan te overtuigen van de naleving door de Huurder van al haar verplichtingen uit deze overeenkomst voortvloeiend, om de door Ricoh noodzakelijke geachte controle of reparatie- en onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten en / of zich rechtens weer in het bezit te stellen van de apparatuur.

6.2 De door Ricoh aangewezen personen zullen zich houden aan, de door Huurder te stellen, toegang- en veiligheidsisen, voor zover van toepassing.

## Artikel 7 – Betaling

7.1 Huurder dient Ricoh schriftelijk te informeren over wijzigingen in zijn 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. RICOH zal geen facturen corrigeren ten gevolge van het te laat doorgeven van een wijziging in het PO-nummer van Relatie.

7.2 Huurder kan geen beroep doen op korting, of verrekening plaats laten vinden, met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Huurder jegens Ricoh.

7.3 Betaling van het door Huurder verschuldigde bedrag zal plaatsvinden op het op de factuur aangegeven betaaladres binnen dertig dagen na factuurdatum.

7.4 Ricoh is gerechtigd om voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door Huurder te verlangen. Deze zekerheid kan geboden worden door op eerste verlan van Ricoh een onvoorwaardelijke en onherroepelijke bankgarantie ten gunste van Ricoh af te geven dan wel persoonlijke zekerheden te bieden. In geval van een persoonsvermoeenschap zijn medevertenaren hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst.

7.5 Huurder zal Ricoh direct door middel van een aange tekend schrijven in kennis stellen, zodra Huurder (het voornemen tot) intrekking van een ten behoeve van Huurder gedoneerde aansprakelijkheidsverklaring, als bedoeld in Boek 2, artikel 403 Burgerlijk Wetboek, bekend is geworden. Onverminderd de overige rechten van Ricoh, is Ricoh in dat geval gerechtigd aanvullende of vervangende zekerheid van Huurder te verlangen. Huurder is verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen. Indien een aansprakelijkheidsverklaring, zoals hierboven beschreven, van een derde voor de verplichtingen van Huurder is of wordt ingetrokken, is Ricoh gerechtigd om direct, zonder ingebrekestelling of andere formaliteit, de overeenkomst te ontbinden en het totaal door Huurder verschuldigde direct te vorderen.

7.6 Indien Huurder om welke reden dan ook verhinderd is of wordt om de apparatuur te gebruiken, zal zulks noch invloed hebben op het voortduren van deze overeenkomst, noch op het verschuldigd zijn van enig huurtermijn, ook niet indien er sprake is van overmacht.

## Artikel 8 – Recht tot ontbinding

8.1 Ricoh heeft het recht deze huurovereenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is, te beëindigen en zich op kosten van Huurder in het bezit van de apparatuur te stellen, indien Huurder enige bepaling van deze overeenkomst niet correct nakomt, in het bijzonder enige factuur niet op tijd voldoet, dan wel op de apparatuur beslag wordt gelegd of de apparatuur uit de feitelijke macht van Huurder geraakt dan wel faillissement, WSPN of (voorlopige) surseance van betaling voor Huurder is aangevraagd of uitgesproken.

Onverminderd het recht van Ricoh op volledige schadevergoeding, zal Huurder een contractuele boete aan Ricoh verschuldigd zijn, gelijk aan het totaal van alle dan nog niet betaalde, vervallen termijnen, alsmede de termijnen die zouden verschijnen tot aan de expiratiedatum, wanneer de overeenkomst niet voortijdig zou zijn beëindigd.

8.2 Huurder is verplicht ieder die enig recht op, of ten aanzien van de apparatuur wil uitoefenen, in het bijzonder het beslagleggen van de deurwaarder der belastingen, onmiddellijk inzagte te verstrekken in deze overeenkomst, om hem erop te wijzen, dat de apparatuur eigendom is van Ricoh, alsmede Ricoh van én en onder onverwijld bij aangekend schrijven mededeling te doen onder overlegging van alle ter zake dienende bescheiden. Voor schade die Ricoh lijdt door het niet correct nakomen van deze bepaling is Huurder aansprakelijk.

## Artikel 9 – Wijze van gebruik

Huurder is verplicht de apparatuur overeenkomstig de bij de apparatuur behorende handleidingen te gebruiken. Het is Huurder niet toegestaan de apparatuur van de locatie waar het is geïnstalleerd te verwijderen, tenzij met schriftelijke voorafgaande toestemming van Ricoh. Indien de apparatuur op verzoek van Huurder door Ricoh wordt verhuurd of verplaatst, zal Ricoh dienaangaande kosten aan Huurder in rekening brengen. Deze kosten worden bepaald aan de hand van de, op dat moment in gebruik zijnde, tabel verhuiskosten (inclusief installatie) per gewichtsgroep. Huurder respecteert het aan haar door Ricoh gegunde gebruiksrecht ter zake van de apparatuur en daarbij behorende software. Dit gebruikersrecht is niet overdraagbaar.

## Artikel 10 – Einde van de overeenkomst

10.1 Huurder is verplicht de apparatuur bij het einde van de overeenkomst in goede en complete staat aan Ricoh ter beschikking te stellen. Behoudens de normale slijtage zal deze staat gelijk zijn aan de staat, omschreven in het proces-verbaal van oplevering dan wel overeenkomstig het in artikel 3.2 bepaalde.

10.2 Voor aflevering- en 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 vervoerkosten per gewichtsgroep. De nog niet verbruikte verbruiksmaterialen blijven eigendom van Ricoh en dienen bij het einde van de looptijd van deze overeenkomst aan Ricoh worden geretourneerd.

10.3 Indien Huurder weigert de apparatuur bij einde van de overeenkomst overeenkomstig artikel 10.1 aan Ricoh ter beschikking te stellen verbeurt Huurder direct een boete van euro 100,- per apparaat per dag, dagdeel daaronder begrepen, voor iedere dag dat de apparatuur niet wordt afgegeven met een maximum van euro 5.000,- per apparaat.

## Artikel 11 – Eigendomsrecht

11.1 De apparatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijft eigendom van Ricoh.

11.2 Huurder mag de apparatuur niet verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik afstaan, verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins bezwaren of op enige andere wijze aan derden afstaan.

11.3 Het is Huurder niet toegestaan om de op de apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en / of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen.

11.4 Eventuele noodzakelijke of gewenste veranderingen aan de apparatuur mogen uitsluitend door Ricoh worden aangebracht.

11.5 In alle gevallen (ook indien toestemming door Ricoh is verleend) is Huurder verplicht door hem aangebrachte veranderingen aan de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken en de apparatuur in de oude staat te herstellen.

11.6 Ricoh heeft het recht de eigendom van de apparatuur en/of haar rechten en vorderingen uit de overeenkomst 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, ondermeer in het kader van een financiering van haar bedrijfsactiviteiten, haar rechten en verplichtingen uit de huurovereenkomst door middel van contractoverneming al dan niet voorwaardelijk over te dragen aan een derde en Huurder stemt bij voorbaat in met en verklaart mee te werken aan een dergelijke overdracht.

11.7 Huurder zal de apparatuur op geen enkele wijze aard- of nagevlamst met enig noerend of onnoerend goed verbinden.

## Artikel 12 – Belastingen

Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, welke nu, of te eniger tijde, zullen worden geheven op de door Huurder te betalen bedragen, of op deze overeenkomst of op de apparatuur en /of op het gebruik van de apparatuur, overschillig op wiens naam deze zijn gesteld, zijn voor rekening van Huurder.

## Artikel 13 – Kosten, opschorting en rente

13.1 Indien een Huurder niet binnen de overeengekomen of anderszins hiervoor bepaalde termijn betaalt is de Huurder 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 rente wanneer deze hoger is.

13.2 In geval van verzuim van Huurder is Huurder aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Ricoh. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van euro 150,-.

13.3 Indien Huurder enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, volledig of niet tijdig voldoet is Ricoh voorts gerechtigd haar verplichtingen op te schorten (ondermeer ten aanzien van het verlenen van service en het verstrekken van verbruiksmaterialen) en heeft Ricoh het recht de overeenkomst te ontbinden en (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid

14.1 Ricoh is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door haar schuld, dit tot een maximum van euro 500.000,- voor materiële schade en voor dood of letsel aan personen.

14.2 Huurder vrijwaart Ricoh tegen alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (mede) veroorzaakt door of in verband staande met de apparatuur of het gebruik van de apparatuur of die staat waarin deze zich bevindt.

14.3 Ricoh is niet aansprakelijk voor schade aan de aan de apparatuur verbonden hardware, software en data.

14.4 Voor zover de apparatuur software bevat, verleent Ricoh Huurder de niet exclusieve en niet overdraagbare gebruiksrechten van deze software voor de duur van deze overeenkomst.

14.5 Huurder is niet gerechtigd een vermindering van de overeengekomen (huur)prijs te vorderen op de grond dat sprake is van een vermindering van het genot, tenzij die vermindering van het genot een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

14.6 Behoudens het in artikel 14.1 bepaalde is Ricoh niet aansprakelijk voor mogelijke schade van Huurder of van derden, welke schade veroorzaakt is of verband houdt met (het gebruik van) de apparatuur, tenzij deze schade een gevolg is van een gebrek aan de apparatuur dat Ricoh bij de aanvang van de overeenkomst kende of behoorde te kennen.

14.7 In alle gevallen is aansprakelijkheid van Ricoh beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade is uitdrukkelijk uitgesloten.

## Artikel 15 – Auteursrechtelijke vrijwaring

Het is Huurder bekend dat, krachtens de bij ondertekening van deze overeenkomst geldende bepalingen van de Auteurswet 1912, het openbaar maken en het versveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap of kunst slechts goedgeoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Huurder bij het gebruik van de apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het kopiëren van het ter kopiëring aangeboden. Huurder vrijwaart Ricoh tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het, met behulp van de aan Huurder ter beschikking gestelde apparatuur, gekopieerde werken betreft.

## Artikel 16 – Overmacht

16.1 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 Huurder gesloten overeenkomst(en) wordt verhinderd. Hieronder zijn mede (maar niet uitsluitend) begrepen: werkstaking, overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, vertraging of onmogelijkheid in de toelevering en beschadiging van – of defecten aan – voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van Ricoh.

16.2 In geval van verhindering tot uitvoering van de in deze 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. Gedurende de opschorting is Ricoh bevoegd, en aan het einde daarvan is Ricoh, verplicht, te kiezen voor uitvoering, dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

## Artikel 17 – Toepasselijk recht, forumkeuze en overige

17.1 Op de met Ricoh gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de met Ricoh gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het oordeel van de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. 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.

17.3 Door ondertekening door Huurder van de overeenkomst wordt deze van kracht.

# Algemene Verkoopvoorwaarden Papier (01-08-2015)

## **Artikel 1 - Toepassing**

- 1.1 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden van Ricoh Nederland B.V. (hierna 'Ricoh') zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten voor de verkoop en levering van producten. Aanvullingen en/of afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Relatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.2 Alle offertes en prijsopgaven van Ricoh zijn vrijblijvend. Een order/bestelling verbindt Ricoh slechts indien zij deze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard.
- 1.3 Foto's, tekeningen, illustraties, prijzen en technische kenmerken worden enkel ter inlichting verstrekt en zijn benaderende aanwijzingen. De verstrekte gegevens binden Ricoh niet en kunnen zonder voorafgaandelijk bericht door Ricoh worden gewijzigd.

## **Artikel 2 - Prijs en betalingsvoorwaarden.**

- 2.1 Alle prijzen zijn netto, exclusief B.T.W. en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de prijs van de producten de kosten van vervoer inbegrepen.
- 2.2 Betaling van het verschuldigde moet worden gedaan binnen 30 dagen na factuurdatum op het op de factuur aangegeven betaaladres.
- 2.3 Indien Relatie niet binnen de overeengekomen, of anderszins hiervoor bepaalde, termijn betaalt is Relatie 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 rente wanneer deze hoger is. In geval van verzuim van Relatie is Relatie voorts aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Ricoh. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 150,-.

## **Artikel 3 - Levering en risico**

- 3.1 Opgaven van levertijden worden steeds naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Opgegeven levertijden zijn niet te beschouwen als fatale termijnen.
- 3.2 Levering geschiedt op het in de overeenkomst aangegeven afleveradres van Relatie.
- 3.3 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de producten, gaat op Relatie over op het moment dat Ricoh deze heeft geleverd aan Relatie.
- 3.4 Ricoh zal de producten verpakken volgens de bij haar geldende maatstaven.
- 3.5 Indien bij aflevering 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.
- 3.6 Van een gebrek is sprake indien de producten in kwalitatieve en/of kwantitatieve zin geheel niet overeenkomen met hetgeen in de overeenkomst is overeengekomen.
- 3.7 Een geringe afwijking in kwaliteit, gewicht of kleur geeft geen reden tot afkeuring van het geleverde.
- 3.7 Ricoh verleent haar dienstverlening binnen de normale dagelijkse werktijden, waaronder wordt verstaan maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

## **Artikel 4. Reclame**

- 4.1 Klachten dienen binnen 30 dagen na levering schriftelijk aan Ricoh kenbaar te worden gemaakt. Klachten welke na deze termijn worden ingesteld hoeven door Ricoh niet in behandeling te worden genomen. Ook klachten ten aanzien van geleverde producten die al op enigerlei wijze zijn verwerkt of bedrukt kunnen door Ricoh terzijde worden gelegd. Indien de klacht gegrond is zal Ricoh het ondeugdelijke product vervangen of alsnog per omgaande naleveren. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Ricoh in verband met een geleverd ondeugdelijk product meer bedragen dan het aan Klant in rekening gebrachte factuurbedrag voor het betreffende product.

## **Artikel 5 - Duur,**

- 5.1 Door ondertekening door Relatie van deze overeenkomst wordt deze van kracht, onder de ontbindende voorwaarde van het ontbreken van ondertekening door de directie van RICOH of een daartoe bevoegde medewerker van RICOH. De looptijd bedraagt het, op de overeenkomst, vermelde aantal maanden en vangt aan na ondertekening van de overeenkomst door een bevoegde medewerker van Ricoh. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met een zelfde looptijd, tenzij deze overeenkomst minimaal drie maanden voor het verstrijken van de periode door één van de partijen door middel van een aangetekend schrijven zal zijn opgezegd. Indien deze overeenkomst is gekoppeld aan een huurovereenkomst voor apparatuur, geldt voor de overeenkomst dezelfde looptijd als voor de betreffende huurovereenkomst.
- 5.2 De overeenkomst kan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh door Relatie niet worden overgedragen.
- 5.3 Relatie verklaart zich ermee bekend dat, indien Relatie een natuurlijk persoon is, Ricoh via een derde partij een toetsing c.q. registratie laat plaatsvinden van deze transactie, alsmede het betaalverloop bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag.

## **Artikel 6 - Prijswijziging**

- 6.1 Ricoh is gerechtigd de prijs tussentijds, maximaal 2 keer per kalenderjaar te wijzigen overeenkomstig het CBS prijsindexatiecijfer 'reprografisch papier' c.q. een soortgelijk cijfer. De wijziging kan voorts onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen op de papiermarkt en /of wijzigingen in de koersverhouding en /of door de Nederlandse overheid genomen prijsverhogende maatregelen. In het tweede omschreven geval van prijsstijgingen zal Ricoh tijdig doch uiterlijk een maand voor de geplande wijziging Relatie van de gewijzigde prijzen schriftelijk op de hoogte stellen.

## **Artikel 7 - Eigendomsvoorbehoud**

- 7.1 Alle aan Relatie geleverde zaken blijven eigendom van Ricoh totdat Relatie alle ingevolge de overeenkomst verschuldigde bedragen, inclusief verschuldigde rente en verhogingsbedingen volledig aan Ricoh heeft betaald.

## **Artikel 8- Aansprakelijkheid**

- 8.1 Ricoh is in geen enkel opzicht aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, veroorzaakt door of in verband met de geleverde producten.
- 8.2 Relatie vrijwaart Ricoh tegen alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (mede) veroorzaakt door of in verband staande met de producten of het gebruik van de producten.
- 8.3 Ricoh is niet aansprakelijk voor schade indien de door haar geleverde producten de oorzaak zijn van stilstand of storing van apparaten waarin of waarvoor de producten worden gebruikt.
- 8.4 Het in dit artikel 8 bepaalde geldt onverminderd het bepaalde in artikel 4 laatste volzin.

## **Artikel 9 - Geschillen.**

- 9.1 Op de overeenkomsten tussen Ricoh en Relatie is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is expliciet door partijen uitgesloten. Geschillen tussen partijen voortvloeiende uit de tussen hen gesloten overeenkomst, welke niet in der minne kunnen opgelost zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. Ricoh behoudt zich evenwel het recht voor Relatie te dagvaarden voor de rechtbank van diens woonplaats.

## **Artikel 10 - Slotbepalingen**

- 10.1 Afspraken buiten deze overeenkomst binden beide partijen niet, tenzij deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de inhoud van de overeenkomst.
- 10.2 Bijvoegingen, doorhalingen en wijzigingen ten opzichte van deze overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen binden RICOH slechts indien deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de directie van RICOH of een andere daartoe bevoegde medewerker van RICOH.
- 10.3 Onder "een daartoe bevoegde medewerker van RICOH" wordt verstaan een medewerker wiens bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.