

## Inhoudsopgave

Artikel 1.	Definities.....	2
Artikel 2.	Identiteit van de leverancier.....	3
Artikel 3.	Toepasselijkheid .....	3
Artikel 4.	Het aanbod .....	3
Artikel 5.	De overeenkomst.....	4
Artikel 6.	Vertrouwelijkheid .....	4
Artikel 7.	Privacy, verwerking persoons- en andere gegevens en beveiliging .....	4
Artikel 8.	Herroepingsrecht.....	5
Artikel 9.	Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd.....	6
Artikel 10.	Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan.....	6
Artikel 11.	Verplichtingen van de leverancier bij herroeping .....	6
Artikel 12.	De prijs en betaling .....	6
Artikel 13.	Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting .....	7
Artikel 14.	Risico .....	8
Artikel 15.	Rechten van intellectuele eigendom .....	8
Artikel 16.	Medewerkingsverplichtingen .....	9
Artikel 17.	Ontbinding en opzegging van de overeenkomst.....	9
Artikel 18.	Aansprakelijkheid van leverancier.....	10
Artikel 19.	Overmacht .....	11
Artikel 20.	Wijziging en meerwerk .....	11
Artikel 21.	Overdracht van rechten en verplichtingen.....	11
Artikel 22.	Nakoming overeenkomst en extra garantie .....	11
Artikel 23.	Leveringstermijnen .....	12
Artikel 24.	Levering en uitvoering .....	12
Artikel 25.	Duur, opzegging en verlenging .....	13
Artikel 26.	Klachtenregeling .....	13
Artikel 27.	Gebruiksrecht .....	13
Artikel 28.	Gebruiksbeperkingen .....	14
Artikel 29.	Aflevering en installatie .....	14
Artikel 30.	Gebruiksrechtvergoeding .....	15
Artikel 31.	Modificeren van de programmatuur.....	15
Artikel 32.	Garantie .....	15
Artikel 33.	Vertrouwelijkheid .....	16
Artikel 34.	Onderhoudsovereenkomst.....	16
Artikel 35.	Programmatuur van toeleveranciers.....	16
Artikel 36.	Dienstverlening.....	16
Artikel 37.	Uitvoering dienstverlening .....	17
Artikel 38.	Nieuwe versies van de programmatuur .....	19
Artikel 39.	Acceptatie .....	19
Artikel 40.	Uitsluitingen betreffende onderhoud .....	20
Artikel 41.	Toepasselijk recht en geschillen .....	20
Artikel 42.	Aanvullende of afwijkende bepalingen .....	21

## Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **De overeenkomst**  
Een overeenkomst waarbij de consument digitale inhoud en diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en diensten door de leverancier worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de leverancier.
2. **Bedenktime**  
De termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
3. **Consument**  
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die (toegang tot) digitale inhoud en diensten op afstand van de leverancier afneemt en die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
4. **Dag / Dagen**  
kalenderdag / kalenderdagen
5. **Digitale inhoud**  
Gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
6. **De programmatuur**  
De door de leverancier aan consument voor gebruik ter beschikking gestelde en de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
7. **Duurovereenkomst**  
Een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.
8. **Duurzame gegevensdrager**  
Elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of leverancier in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
9. **Herroepingsrecht**  
De mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
10. **Leverancier**  
De natuurlijke of rechtspersoon die (toegang tot) digitale inhoud en diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
11. **Overeenkomst op afstand**  
Een overeenkomst die tussen de leverancier en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
12. **Modelformulier voor herroeping**  
Het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping.
13. **Techniek voor communicatie op afstand**  
Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en leverancier gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2. Identiteit van de leverancier**

HyperVen (handelsnaam van eStar)

Serpeling 10

1562 KT Krommenie

Nederland

e-mail : [info@hyperventilatie.info](mailto:info@hyperventilatie.info)

KvK-nummer : 58437401

BTW-identificatienummer : NL098871511B02

## **Artikel 3. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de leverancier en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen leverancier en consument van welke aard en onder welke benaming dan ook aan consument geleverd.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de leverancier voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de leverancier zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos langs elektronische weg worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
4. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
5. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van consument wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en consument zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

## **Artikel 4. Het aanbod**

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
2. Consument staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Consument betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de leverancier gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de leverancier niet.

5. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5. De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de leverancier onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de leverancier is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de leverancier passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de leverancier daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De leverancier kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn consumentenverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de leverancier op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De leverancier zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de leverancier waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van consument, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6. Vertrouwelijkheid**

1. Consument en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

#### **Artikel 7. Privacy, verwerking persoons- en andere gegevens en beveiliging**

1. Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal consument leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop consument uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
2. Consument vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door consument wordt gehouden of waarvoor consument op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij consument bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden. Consument garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking

van de persoonsgegevens die door consument worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan consument ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.

3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij consument. Consument staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Consument vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
4. Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd consument toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Consument behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en hanteert deze slechts voor eigen gebruik. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.
6. Consument 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 consument. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Consument zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door consument 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 consument.

#### **Artikel 8. Herroepingsrecht**

1. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De leverancier mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

3. Indien de leverancier de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
4. Indien de leverancier de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

### **Artikel 9. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product. Hij zal het product slechts gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de leverancier hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Artikel 10. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de leverancier.
2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
3. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de leverancier een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de leverancier is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
4. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, indien:
  - a. de leverancier de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
5. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de leverancier heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 11. Verplichtingen van de leverancier bij herroeping**

1. Als de leverancier de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De leverancier vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de leverancier in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt.
3. De leverancier gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

### **Artikel 12. De prijs en betaling**

1. Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient consument alle betalingen in euro's te voldoen.

2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. Indien consument bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
4. Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door consument verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van consument tot het leveren van tegenbewijs.
5. Indien sprake is van een periodieke consumentenverplichting van consument, geldt dat leverancier gerechtigd is bij het aangaan van een nieuwe termijn de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien consument niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is consument gerechtigd na de kennisgeving de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Consument komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
6. Alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening zijn telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd. Consument is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
7. Indien consument de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is consument, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien consument na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval consument naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
8. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
9. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de leverancier te melden.

### **Artikel 13. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting**

1. Alle aan consument geleverde zaken blijven eigendom van leverancier
2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
3. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan consument verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat consument alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke consumentenverplichting van consument zijn overeengekomen, komt aan consument het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke consumentenverplichting nakomt.
4. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat consument alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 14. Risico**

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op consument op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van consument of een hulppersoon van consument zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

#### **Artikel 15. Rechten van intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan consument ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uit sluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Consument verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan consument toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
2. Het is consument niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is consument nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
4. Leverancier vrijwaart consument 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 recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat consument 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. Consument zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van consument, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door consument ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die consument zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat consument het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
5. Consument 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, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Consument vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.



## **Artikel 16. Medewerkingsverplichtingen**

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken, zal consument leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien consument in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
2. Consument draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Consument zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
3. Indien consument de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien consument 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 leverancier tevens 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 en/of overeengekomen recht.
4. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van consument werkzaamheden verrichten, draagt consument kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Consument 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 consument of van onveilige situaties in diens organisatie. Consument zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is consument verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij consument bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

## **Artikel 17. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Consumentenverplichtingen van consument en alle andere verplichtingen tot medewerking door de consument of een door de consument in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
2. Indien consument op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 17.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende consumentenverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij consument bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel 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.

3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen 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.
4. Consument is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van consument wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van consument wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schade- vergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van consument vervalt het recht tot gebruik van aan consument ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

#### **Artikel 18. Aansprakelijkheid van leverancier**

1. De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met consument overeengekomen garantie- verplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 15.4 van deze voorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier.
2. De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van consument, schade verband houdende met het gebruik van door consument aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door consument aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
3. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze voorwaarden geheel onverlet.
4. De in artikel 18.1 tot en met 18.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
5. Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien consument leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat consument 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 vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
7. Consument vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door consument aan een derde is geleverd en dat

mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover consument bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 19. Overmacht**

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door consument aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door consument aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
2. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 20. Wijziging en meerwerk**

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

#### **Artikel 21. Overdracht van rechten en verplichtingen**

1. Consument is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
2. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op consument van vergoedingen aan een derde over te dragen.

#### **Artikel 22. Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De leverancier staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of

overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de leverancier er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de leverancier, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de leverancier kan doen gelden indien de leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de leverancier, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 23. Leveringstermijnen**

1. Alle door leverancier genoemde of overeengekomen leveringstermijnen en opleverdata zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse opleverdata, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste leveringstermijnen en uiterste opleverdata zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum die, vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste opleverdatum of leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en consument in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
2. De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste leveringstermijn of opleverdatum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste leveringstermijn of opleverdatum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat consument hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

#### **Artikel 24. Levering en uitvoering**

1. De leverancier zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het e-mailadres dat de consument aan de leverancier kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de leverancier geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de leverancier het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de leverancier tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de leverancier bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 25. Duur, opzegging en verlenging**

1. De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur wordt aangegaan voor de duur van 4 maanden. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan de consument. De duur van de overeenkomst kan daarna voor de duur van één of meer maanden door de consument worden verlengd.
2. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden consument bijstand te verlenen met het oog op een door consument gewenste dataconversie
3. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
4. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de leverancier voor zichzelf heeft bedongen.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

### **Artikel 26. Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de leverancier.
2. Bij de leverancier ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de leverancier binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 27. Gebruiksrecht**

1. Leverancier stelt aan consument de programmatuur voor gebruik ter beschikking.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van consument zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van consument strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan consument ter beschikking gesteld, ook niet indien consument bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan leverancier verlangen dat consument daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud van de programma- tuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlang- en dat consument daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
5. Het recht tot gebruik van de programmatuur is steeds niet exclusief, niet overdraagbaar en niet sublicentieerbaar.

## **Artikel 28. Gebruiksbeperkingen**

1. Consument zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds naleven. Consument is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met leverancier inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
  - a. het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - b. het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - c. bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van consument de programmatuur mogen gebruiken, en/of
  - d. het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van consument de programmatuur mag gebruiken, en/of
  - e. de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
  - f. bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privé- doeleinden), en/of
  - g. iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
2. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is consument gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
3. Leverancier kan verlangen dat consument de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat consument bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
4. Consument zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag consument de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal consument de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
6. Het is consument niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal consument een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van consument gebruikt.
7. Consument zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door consument van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Consument zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij consument verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

## **Artikel 29. Aflevering en installatie**

1. Leverancier zal de programmatuur met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan consument afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.

2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij consument installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal consument zelf de programmatuur installeren, inrichten, instellen, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
3. De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in digitale vorm met een door leverancier te bepalen inhoud. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

### **Artikel 30. Gebruiksrechtvergoeding**

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

### **Artikel 31. Modifieren van de programmatuur**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is consument niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door consument gewenste modificaties.
2. Consument draagt het volle risico van alle door of in opdracht van consument door derden al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte modificaties.

### **Artikel 32. Garantie**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de aan consument ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door consument. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
2. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van consument 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 consument of van andere niet aan leverancier toe te

rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien consument zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

3. Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 32.2 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

### **Artikel 33. Vertrouwelijkheid**

1. Consument erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevat.

### **Artikel 34. Onderhoudsovereenkomst**

1. Indien consument niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, is leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

### **Artikel 35. Programmatuur van toeleveranciers**

1. Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan consument ter beschikking stelt, zullen, mits dat door leverancier schriftelijk aan consument is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de (licentie-)voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Consument aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor consument ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan consument kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen consument 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.

### **Artikel 36. Dienstverlening**

1. Leverancier verricht het onderhoud van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur overeenkomstig artikel 28 en uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 29.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
3. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. 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 volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in 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.



4. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is consument gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
5. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.
6. Leverancier zal aan consument 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 consument of die van derden.
7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is consument 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. Consument is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot consument staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal consument zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programma- tuur installeren, inrichten, instellen, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door consument gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
9. Indien de dienstverlening aan consument 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.
10. Indien de dienstverlening aan consument op grond van de overeenkomst tevens het maken van backups van gegevens van consument 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 consument. Leverancier zal de backup bewaren de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
11. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

#### **Artikel 37. Uitvoering dienstverlening**

1. Leverancier zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met consument 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 bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Consument zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan

consument ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal consument zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, instellen, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.

3. Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal consument zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van consument niet voldoen aan de door leverancier gestelde eisen.
4. Consument zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door consument indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door consument aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door consument worden geprepareerd en voor rekening en risico van consument worden aangeleverd. Consument 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.
5. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan consument is geleverd, zal consument, indien leverancier dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Consument staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Consument verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Consument vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
6. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van consument voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Consument is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot consument staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal consument zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, instellen, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door consument gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
7. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van consument. 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 consument, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan consument in rekening worden gebracht.
8. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij consument geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier consument hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van consument. In dat geval kan consument 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.
9. 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 consument bepaalde

eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

10. 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 consument.
11. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door consument aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door consument worden geprepareerd en aangeleverd. Consument 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 consument, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Consument 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.
12. Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien consument een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
13. Leverancier is nimmer gehouden consument een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en Software as a Service aan consument ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

#### **Artikel 38. Nieuwe versies van de programmatuur**

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
3. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies consument een nieuwe schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor consument bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Leverancier kan van consument verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Artikel 39. Acceptatie**

1. De consument aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 32.
2. Waar in deze voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maat- werkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien consument deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Consument is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als volledig geaccepteerd op het moment dat de consument enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt van de programmatuur.
4. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem- vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
5. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 32, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
6. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van consument betreffende kleine gebreken en artikel 32 betreffende garantie.

#### **Artikel 40. Uitsluitingen betreffende onderhoud**

1. Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
  - a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
  - b. wijziging van de programmatuur anders dan door of namens leverancier;
  - c. het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
  - d. wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van leverancier valt;
  - e. het nalaten van consument om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
  - f. het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door leverancier wordt onderhouden;
  - g. herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - h. andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken.
2. Indien leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 40.1 kan leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door consument verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

#### **Artikel 41. Toepasselijk recht en geschillen**

1. De overeenkomsten tussen leverancier en consument worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
2. Geschillen welke tussen leverancier en consument mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en consument gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

3. Uitsluitend indien leverancier en/of consument voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 43.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
4. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 43.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

#### **Artikel 42. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

### **Modelformulier voor herroeping**

**(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)**

**Aan:**

HyperVen (handelsnaam van eStar)

Serpeling 10

1562 KT Krommenie

[info@hyperventilatie.info](mailto:info@hyperventilatie.info)

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is