

ALGEMENE VOORWAARDEN

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- Vecos: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Vecos Europe B.V. gevestigd aan de Esp 237 te Eindhoven, ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 17.08.49.83 en/of haar groepsmaatschappij(en);
- klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Vecos een overeenkomst aangaat;
- overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Vecos en de klant tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.

Artikel 2 Algemeen

- Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Vecos en de klant waarop Vecos deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk of elektronisch (per e-mail) is afgeweken.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Vecos voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Vecos en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Overeenkomsten

- Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Vecos bindend.
- Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst worden eerst na schriftelijke bevestiging door Vecos bindend.

Artikel 4 Aanbiedingen en offertes

- Alle aanbiedingen, offertes, prijslijsten, levertijden etc. van Vecos zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten.
- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd en luiden in euro's.
- Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Vecos daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht Vecos niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
- Kennelijke fouten of vergissingen op de website en in folders of publicaties van Vecos binden Vecos niet.

Artikel 5 Prijswijzigingen

- In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door de klant te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Vecos gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste 3 maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- Vecos is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de klant aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste 3 maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- Indien de klant niet akkoord wenst te gaan met een door Vecos kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in leden 1 en 2 van dit artikel, is de klant gerechtigd binnen 7 werkdagen na de in die leden bedoelde kennisgeving, de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Vecos genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden, dan wel de overeenkomst te ontbinden. De klant is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van een tarief of de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.

Artikel 6 Geheimhouding en niet-overname beding

6.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel

waarvoor deze verstrekt zijn. Beide partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze bepalingen na te leven.

- Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Vecos gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Vecos zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Vecos niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- Elk van de partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts, nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgevonden, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
- Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de details van hun overeenkomst en/of algemene voorwaarden melding maken.

Artikel 7 Rechten van intellectuele en industriële eigendom

- Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparaten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Vecos of diens licentiegevers. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze algemene voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet veeleuvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- De klant is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Vecos of diens licentiegevers bevatten. De klant verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze algemene voorwaarden, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van de klant die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- Het is de klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- Het is Vecos toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur.
- Indien Vecos door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het de klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de klant niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Vecos op verzoek van de klant een reservekopie van de programmatuur aan de klant ter beschikking stellen.
- Behoudens het geval dat Vecos een reservekopie van de programmatuur aan de klant ter beschikking stelt, heeft de klant het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden c.q. te maken.
- Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- Indien de klant programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als de klant het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Vecos ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal de klant Vecos schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Vecos zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of de klant de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door de klant eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- Met inachtneming van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden is de klant gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Vecos schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en

kan worden gereproduceerd. De klant is gehouden van fouten onverwijld melding aan Vecos te maken.

7.8 Vecos zal de klant vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Vecos zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maakt/maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat de klant Vecos 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 Vecos. De klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Vecos verlenen om zich, zo nodig in naam van de klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die de klant in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

7.9 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Vecos zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maakt/maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Vecos een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Vecos naar haar eigen exclusief oordeel (i) de rechten voor de klant verwerven, of (ii) het inbreukmakende onderdeel van de programmatuur, apparatuur of materialen aanpassen of vervangen zodat de klant gebruik kan maken van vergelijkbare functionaliteit. Indien dat naar het exclusief oordeel van Vecos redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Vecos de klant het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen en bekijken of de klant functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen kan worden geleverd. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Vecos wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Vecos voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Vecos gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Vecos geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

7.10 De klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Vecos van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en de klant zal Vecos vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

7.11 Zolang hierover geen nadere afspraken zijn gemaakt, heeft Vecos de vrijheid om het geleverde te gebruiken voor haar eigen publiciteit of promotie.

Artikel 8 Uitvoering van de overeenkomst

8.1 Alle verbintenissen van Vecos voortvloeiend uit de overeenkomst zijn inspanningsverbintenissen.

8.2 Vecos zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

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

8.4 Vecos is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst indien de klant de door Vecos verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door Vecos gewenst, heeft verstrekt.

8.5 Vecos is te allen tijde gerechtigd om zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot het product (tijdelijk) te blokkeren of bepaalde functies van het product (tijdelijk) uit te schakelen, voor zover dit noodzakelijk is voor onderhoud of het verrichten van (noodzakelijke) updates/verbeteringen van het product. De klant heeft indien de tijdelijke onbeschikbaarheid van het product niet onredelijk lang is geen recht op schadevergoeding van Vecos. Vecos spant zich in om in deze gevallen de overlast tot een absoluut minimum te beperken en zal – indien mogelijk – de klant tijdig inlichten.

Artikel 9 Wijziging van de overeenkomst

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

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

9.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Vecos de klant hierover van tevoren inlichten.

Artikel 10 Verplichtingen de klant

10.1 De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur en ruimtes, waarvan Vecos aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Vecos worden verstrekt.

10.2 Indien de klant programmatuur, telecommunicatiefaciliteiten, websites, materialen, databanken of gegevens op een informatiedrager aan Vecos ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Vecos voorgeschreven specificaties. Vecos is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Vecos.

10.3 De klant draagt zorg voor het goed functioneren van zijn apparatuur welke gebruikt worden voor het benaderen en gebruiken van het product. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Vecos te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

10.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Vecos staan of indien de klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Vecos in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

10.5 Ingeval medewerkers van Vecos op de locatie van de klant werkzaamheden verrichten, zal de klant kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals – indien van toepassing – een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorg dragen. De klant zal Vecos vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Vecos daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van de klant of van onveilige situaties in diens organisatie.

10.6 De klant is gehouden Vecos onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

10.7 De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor Vecos onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.

Artikel 11 Levering en leveringstermijn

11.1 De door Vecos opgegeven levertijden zijn niet als fatale termijn te beschouwen.

11.2 In een geval dat enig door haar geoffreerde, dan wel bevestigde, termijn van levering overschreden wordt, kan daarvan aan Vecos slechts een verwijt worden gemaakt voor zover een dergelijke overschrijding aan haar doen en/of laten valt toe te schrijven.

11.3 In het geval dat een door Vecos met de klant overeengekomen leveringstermijn wordt overschreden tengevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven of ten gevolge van een gebeurtenis, zoals verder omschreven in artikel 15 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij tengevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

11.4 De klant is verplicht de geleverde producten in ontvangst te nemen. Blijft de klant hiermede in gebreke, dan komen de daardoor ontstane kosten voor zijn rekening.

11.5 Eventuele verzend- of transportkosten worden apart aan de klant in rekening gebracht.

Artikel 12 Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze aan de klant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de klant of van een door de klant aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 13 Eigendomsvoorbehoud, zaaksvorming en retentie

13.1 Alle door Vecos geleverde producten, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, etc., blijven eigendom van Vecos totdat de klant alle verplichtingen uit alle met Vecos gesloten overeenkomsten is nagekomen.

13.2 Indien de klant (mede) uit de door Vecos geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt de klant die zaak slechts voor Vecos en houdt de klant de nieuwe gevormde zaak voor Vecos totdat de klant alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Vecos heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de klant alle rechten als eigenaar van de nieuwe gevormde zaak.

13.3 De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

13.4 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de klant verplicht Vecos zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

13.5 De klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

13.6 Voor het geval dat Vecos haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Vecos of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te

betreden waar de eigendommen van Vecos zich bevinden en die zaken terug te nemen.

13.7 Vecos kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan Vecos verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Vecos aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.

14.2 Vecos is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Vecos is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Vecos kenbaar behoorde te zijn.

14.3 Vecos is niet aansprakelijk voor schade bij de klant of derden die het gevolg is van een handelen of nalaten van de klant of door de klant ingeschakelde derden.

14.4 Vecos is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die is veroorzaakt doordat de klant niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan welke volgen uit de overeenkomst, deze algemene voorwaarden of uit de wet.

14.5 Het gebruik van het product geschiedt voor rekening en risico van de klant. Vecos staat op geen enkele wijze in voor de geschiktheid van het product voor welk doel of gebruik dan ook.

14.6 In geen geval is Vecos aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de klant het product heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.

14.7 Indien de klant of een derde wijzigingen aanbrengt in het door Vecos geleverde en/of geïnstalleerde product, sluit Vecos iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg-) schade.

14.8 Vecos is niet aansprakelijk voor schade welke is ontstaan doordat data van de klant verloren is gegaan tijdens de werkzaamheden van Vecos. De klant dient zelf zorg te dragen voor een back-up van zijn data.

14.9 Vecos is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of nietbeschikbaarheid van programmatuur en/of databanken en/of andere computerfaciliteiten.

14.10 Aansprakelijkheid voor materiaal dat aangeleverd is door een toeleverancier van Vecos aanvaardt Vecos niet. De klant dient in dat geval rechtstreeks de betreffende toeleverancier aan te spreken.

14.11 Vecos aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van Vecos in, de klant eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden.

14.12 Vecos is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de klant verband houdende met het (niet) functioneren van programmatuur en/of apparatuur van de klant.

14.13 De totale aansprakelijkheid van Vecos 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 bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. de redelijke kosten die de klant zou moeten maken om de prestatie van Vecos aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de klant de overeenkomst heeft ontbonden;

b. de kosten die de klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Vecos op een voor hem bindende 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 algemene voorwaarden;

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

14.14 De totale aansprakelijkheid van Vecos voor schade door dood of lichamelijke letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 45.000,00 (zegge: vijfenveertig duizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

14.15 Aansprakelijkheid van Vecos voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

14.16 De in de leden 13 en 14 van dit artikel genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Vecos.

14.17 De aansprakelijkheid van Vecos wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien de klant Vecos onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Vecos ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Vecos in staat is adequaat te reageren.

14.18 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Vecos meldt.

14.19 De klant vrijwaart Vecos voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Vecos geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Van overmacht aan de zijde van Vecos is onder andere sprake indien Vecos verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, defecten aan materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen), niet- beschikbaarheid van materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen), werkstaking, blokkades, bedrijfsbezetting, onvervangbare werknemers, transportmoeilijkheden als gevolg van weersomstandigheden en verkeersstoring, alles zowel in het bedrijf van Vecos als in het bedrijf van de klant als in het bedrijf van derden die bij de overeenkomst zijn betrokken.

15.2 Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Vecos ten gevolge waarvan Vecos haar verbintenissen niet of niet tijdig of niet volledig kan nakomen.

15.3 Wanneer de overmachtsituatie aan de zijde van Vecos langer dan 1 maand heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden.

15.4 Voor zover Vecos ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Vecos gerechtigd het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De klant is gehouden deze facturen te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16 Betaling

16.1 Facturen zullen door de klant worden betaald overeenkomstig de op de aanbieding vermelde betalingscondities. Reclames ten aanzien van een factuur dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Vecos gemeld te zijn.

16.2 Bij gebreke van specifieke betalingscondities zal de klant de volgende betalingscondities aanhouden:

a. 40% bij opdracht; dit dient ontvangen te zijn voordat Vecos haar werkzaamheden start c.q.

goederen/materialen levert;

b. 40% bij oplevering;

c. 20% binnen 14 dagen na facturering.

16.3 Bij levering van enkel goederen/materialen vallen de hiervoor genoemde 40% en 20% samen.

16.4 Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de gestelde betalingstermijn, dan is de klant in verzuim.

De klant is dan wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Indien de klant na aanmaning en ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Vecos de vordering uit handen geven, in welk geval de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag en de wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

16.5 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Vecos op de klant onmiddellijk opeisbaar.

16.6 Door de klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde renten en kosten en strekken vervolgens ter afdoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de klant bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 17 Beëindiging

17.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, 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 ingevolge de overeenkomst.

17.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet voor volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakezijk 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.

17.3 Vecos kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de klant -al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de klant faillissement wordt

aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Vecos zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

17.4 Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Vecos ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Vecos vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.

Artikel 18 Annulering

Indien de klant de bestelling annuleert, worden alle reeds door Vecos gemaakte kosten waaronder ontwikkelings- en loonkosten aan de klant in rekening gebracht.

Artikel 19 Diverse bepalingen

19.1 Vecos behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. Vecos zal de wijziging tijdig bekend maken en de wijzigingen treden 30 dagen na schriftelijke bekendmaking in werking.

19.2 Indien de klant de wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden, behoudens eventuele financiële verplichtingen van de klant.

19.3 Op de tussen Vecos en de klant gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

19.4 Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, zij het dat Vecos de bevoegdheid toekomt een zaak aanhangig te maken voor de bevoegde rechter in de plaats waar Vecos gevestigd is.

19.5 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

19.6 In geval de klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt dat binnen 1 (één) maand nadat Vecos aan de klant kenbaar heeft gemaakt dat de zaak aan de rechter zal worden voorgelegd, de klant kenbaar kan maken dat hij kiest voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter.

19.7 Met betrekking tot geschillen, die voortvloeien uit een overeenkomst gesloten met een klant die gevestigd is buiten Nederland, is Vecos gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 4 van dit artikel of – naar zijn keuze – de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de klant is gevestigd.

II SPECIFIEKE BEPALINGEN

De in dit hoofdstuk vermelde Specifieke Bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing op:

- A. Computerservice;
- B. Dienstverlening;
- C. Ontwikkeling van Programmatuur;
- D. Gebruik en Onderhoud van Programmatuur;
- E. Service Level Agreement.

Bij strijdigheid tussen of het uitdrukkelijk afwijken van het bepaalde in de Algemene Bepalingen en het onder A tot en met E bepaalde in de Specifieke Bepalingen, refereert het bepaalde onder A tot en met E in de Specifieke Bepalingen.

A. COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vecos diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door Vecos beheerde programmatuur en apparatuur.

Artikel 20 Duur van de overeenkomst

20.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 1 (één) jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de klant is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 21.5 van deze algemene voorwaarden.

20.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de klant of Vecos de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de betreffende periode.

Artikel 21 Uitvoering van de werkzaamheden

21.1 Vecos zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

21.2 Alle door Vecos te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Vecos te stellen voorwaarden door de klant worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal de klant de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats

waar Vecos de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van de klant, ook indien dit door Vecos wordt uitgevoerd of verzorgd.

21.3 De klant staat er voor in dat alle door hem aan Vecos ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Vecos verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Vecos.

21.4 Alle door Vecos bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Vecos, ook indien de klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Vecos. Vecos kan de van de klant ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de klant alle aan Vecos verschuldigde bedragen betaald heeft.

21.5 Vecos kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van bij de klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Vecos de klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de klant. In zodanig geval kan de klant de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen 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 Vecos de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

21.6 Vecos zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal Vecos tegen de bij hem gebruikelijke tarieven de klant adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de klant.

Artikel 22 Telecommunicatie

22.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is de klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en ongestoorde beschikbaarheid ervan. Vecos is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

22.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Vecos de klant toegangs- of identificatiecodes toewijzen. De klant zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

22.3 Vecos kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van door de klant toegepaste toegangs- of identificatiecodes. Vecos kan er dan ook niet verantwoordelijk voor worden gesteld dat ongeautoriseerde derden gebruik maken van deze inlogcodes van de klant.

Artikel 23 Beveiliging en privacy

23.1 **AVG.** Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van een overeenkomst persoonsgegevens voor of afkomstig van klant worden verwerkt door Vecos geldt dit artikel als verwerkersovereenkomst in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'). Verwijzingen naar 'de verwerkersovereenkomst' zijn verwijzingen naar dit artikel 23.

23.2 **Verwerkingsverantwoordelijke.** De klant is 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de AVG. De klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de AVG gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen. De klant zal Vecos alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken en vrijwaart Vecos voor alle aanspraken van derden die jegens Vecos mochten worden ingesteld wegens schending van de AVG en/of andere gegevensbeschermingswetgeving. De klant levert geen persoonsgegevens aan anders dan noodzakelijk voor het verlenen van de diensten of het leveren van goederen door Vecos. De klant zal dit schriftelijk (waaronder elektronisch) doen en de aanlevering zal een instructie bevatten ter verwerking van deze persoonsgegevens.

23.3 **Verwerker.** Indien Vecos persoonsgegevens verwerkt voor de klant of ten behoeve van de klant, is Vecos 'verwerker' in de zin van de AVG. Vecos zal voldoen aan de vereisten van de AVG die op haar van toepassing zijn.

23.4 **Onderwerp en duur van de verwerking.** Deze verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst en voortdurend duur als de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen daarvan. Persoonsgegevens zullen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst.

23.5 **Aard en doel van de verwerking.** In ieder geval, tenzij de klant schriftelijk anders vereist, zal Vecos persoonsgegevens alleen verwerken voor zover dit redelijkerwijs vereist is voor de verlening van de diensten of het leveren van goederen aan de klant zoals vastgelegd in de overeenkomst, om te voldoen aan haar verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst en op schriftelijke instructie van de klant.

23.6 **Wettelijke uitzondering.** Indien Vecos buiten de specifieke instructies van de klant verplicht is onder toepasselijk recht om persoonsgegevens te verwerken, zal zij de klant hiervan schriftelijk en onverwijld op de hoogte stellen, zodra zij bekend is geworden met de verplichting waarbij Vecos de klant zal toestaan haar rechten alsmede de rechten van een benadeelde betrokkene te verdedigen.

23.7 **Soort persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen.** Het soort persoonsgegevens dat wordt verwerkt is: identificatiegegevens, locatiegegevens en gebruiksgegevens en de volgende categorieën van betrokkenen kunnen worden onderscheiden: individuen (zoals medewerkers, bezoekers, leerlingen, systeemgebruikers) die van de klant toegang krijgen tot het gebruik van de goederen en diensten die door Vecos geleverd worden onder de overeenkomst.

23.8 **Geheimhouding.** Vecos staat er voor in dat haar medewerkers (inclusief tijdelijke werkrachten en onderaannemers) gehouden zijn aan schriftelijke geheimhoudingsbepalingen om persoonsgegevens vertrouwelijk te behandelen (of dat zij door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden) en persoonsgegevens alleen te verwerken in opdracht van Vecos en voor zover noodzakelijk.

23.9 **Technische en organisatorische maatregelen.** Vecos neemt passende technische en organisatorische maatregelen, overeenkomstig art. 32 AVG.

23.10 **Register.** Vecos zal een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten bijhouden die zij ten behoeve van de klant verricht. Desgevraagd stelt de klant of Vecos dit register ter beschikking van de toezichthoudende autoriteit.

23.11 **EER.** Vecos zal geen persoonsgegevens doorgeven aan een land of grondgebied buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij de klant gevestigd is buiten de EER of tenzij de klant daarmee heeft ingestemd.

23.12 **Verzoeken van betrokkenen.** Vecos stelt de klant in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen die op grond van de AVG op de klant rusten, waaronder het voldoen aan verzoeken van betrokkenen om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van hun persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet. Als een betrokkene met betrekking tot zijn persoonsgegevens een schriftelijk verzoek indient bij Vecos om informatie met betrekking tot de verwerking of het kopiëren van die persoonsgegevens, zal Vecos de klant onverwijld op de hoogte stellen van dat verzoek (met inbegrip van een kopie van het verzoek), en behoudens enige instructie van de klant, zal Vecos de klant binnen vijftien werkdagen na ontvangst van het verzoek van nadere informatie voorzien die Vecos houdt betreffende de persoonsgegevens van de betrokkene in kwestie (voor verlening van de diensten of het leveren van goederen).

23.13 **Overige bijstand.** Vecos verleent op verzoek van de klant (en rekening houdend met de aard van de verwerking) overige bijstand aan de verwerkersverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG voor zover dit redelijkerwijs van haar verlangd kan worden (bijvoorbeeld medewerking aan een privacy impact analyse of een voorafgaande raapleging).

23.14 **Informatie en audit.** Indien naar het oordeel van een partij een voorwaarde uit deze verwerkersovereenkomst of een schriftelijke instructie van de klant in strijd is met de AVG of andere regelgeving die geldt voor de verwerking van persoonsgegevens, zal die partij de andere partij hierover onmiddellijk informeren. Met een maximum van twee maal per jaar, mag de klant een verzoek doen om een schriftelijk rapport dat beschrijft welke technische en organisatorische maatregelen Vecos hanteert voor de beveiliging van persoonsgegevens. Na ontvangst van een verzoek, zal Vecos een dergelijk rapport aan de klant aanleveren met een mate van detail die de klant in staat stelt vast te stellen of persoonsgegevens wel of niet in overeenstemming met toepasselijk recht, gegevensbeschermingswetgeving en de voorwaarden onder deze verwerkersovereenkomst worden verwerkt. Vecos zal verder op verzoek van de klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in dit artikel neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door de klant of een door de klant gemachtigde derde mogelijk maken. Vecos heeft het recht om alle kosten en uitgaven, om een dergelijke audit mogelijk te maken, door te belasten aan de klant.

23.15 **Subverwerkers.** Indien Vecos een subverwerker aanstelt om specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, dan worden aan die subverwerker middels een schriftelijke overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze verwerkersovereenkomst op haarzelf rust, met name de verplichting om afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen te bieden opdat de verwerking aan het bepaalde in de AVG voldoet. Vecos blijft verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst.

23.16 **Algemene toestemming.** De klant stemt ermee in dat Vecos subverwerkers inschakelt voor de verwerking van persoonsgegevens. De huidige subverwerkers van Vecos zijn Microsoft, Sioux en de overige sub verwerkers die op de website van Vecos zijn vermeld. Ten minste 30 dagen voordat Vecos een andere derde machtigt om toegang te verkrijgen tot persoonsgegevens, zal zij de klant hiervan op de hoogte stellen. Indien de klant niet kan instemmen met de inschakeling van een betreffende derde dan mag de klant bezwaar maken en de overeenkomst zonder sancties beëindigen door voor het einde van kennisgevingsperiode een schriftelijke kennisgeving van de beëindiging in te dienen met een uitleg van de redenen voor het maken van bezwaar.

23.17 **Vergoeding.** Daar waar op verzoek van de klant ondersteuning door Vecos wordt geleverd met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens, zal deze ondersteuning op nacalculatie bij de klant in rekening gebracht worden gebracht tegen de dan geldende tarieven. Vecos zal de klant op verzoek over deze tarieven informeren.

23.18 **Wissen of retourneren van persoonsgegevens.** Op het eerste verzoek van de klant en in ieder geval na afloop van de dienstverlening zal Vecos alle verwerkte

persoonsgegevens, kopieën of bewerkingen daarvan onverwijld retourneren of verwijderen, dit ter keuze van de klant en zonder extra kosten, tenzij opslag van de persoonsgegevens onder toepasselijke nationale of Europese regelgeving verplicht is.

Artikel 24 Garantie

Tenzij anders is overeengekomen is Vecos niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. De klant zal deze resultaten na ontvangst controleren. Vecos staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Vecos uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Vecos de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en de klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 (één) week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Vecos kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Vecos, kan de klant Vecos verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval Vecos de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Vecos redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Vecos de voor de betreffende computerservice door de klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de klant aansprakelijk te zijn.

B. DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vecos diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

Artikel 25 Uitvoering

25.1 Vecos zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

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

25.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Vecos gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdig en verantwoord gegevens aanwijzingen van de klant op te volgen. Vecos is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 26 van deze algemene voorwaarden.

25.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Vecos steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties. Artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 26 Wijzigingen en meerwerk

26.1 Indien Vecos op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de klant aan Vecos worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Vecos. Vecos is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

26.2 De klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de klant en Vecos kunnen worden beïnvloed.

26.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Vecos de klant tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 27 Opleiding, cursussen en trainingen

27.1 Voor zover de dienstverlening van Vecos bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Vecos steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Vecos gebruikelijke regels.

27.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Vecos aanleiding geeft, is Vecos 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.

27.3 Indien Vecos een opleiding, cursus of training ten behoeve van een of meer klanten dient te geven, blijft de overeengekomen vergoeding verschuldigd indien de betrokken klant of klanten om welke reden dan ook niet op de overeengekomen plaats en tijdstip aanwezig zijn en blijven.

Verhinderingen dienen steeds zo spoedig mogelijk aan Vecos te worden bericht. 27.4 Vecos zal zoveel mogelijk gevolg geven aan redelijke verzoeken om de opleiding, cursus of training op een ander tijdstip te geven, doch is daartoe nimmer verplicht. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de klant.

27.5 Indien Vecos en/of de door haar met toestemming van de klant ingeschakelde derde door ziekte of welke andere reden ook verhinderd is/zijn de overeengekomen werkzaamheden op het afgesproken tijdstip te verrichten, zal zo spoedig mogelijk in goed overleg met de klant een ander tijdstip worden afgesproken zonder dat Vecos enige schadevergoeding is verschuldigd.

27.6 De klant is bevoegd in overleg met Vecos een andere deelnemer of deelnemers voor het volgen van de activiteit aan te wijzen tegen vergoeding van eventuele extra kosten van voorbereiding of herhaling van eerdere activiteiten.

27.7 Vecos is bevoegd een klant die zich misdraagt of anderszins een behoorlijke uitvoering van de activiteit onredelijk bemoeilijkt of verhindert de verdere toegang tot die activiteit te ontzeggen. De overeengekomen vergoeding blijft in dat geval volledig verschuldigd, onverminderd het recht van Vecos op vergoeding van eventuele schade.

27.8 De overeengekomen werkzaamheden zullen worden verricht op een door Vecos te bepalen geschikte plaats.

27.9 Het is zonder voorafgaande toestemming van Vecos niet toegestaan om opnamen in beeld en/of geluid te maken van een opleiding, cursus of training.

C. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de specifieke bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Vecos in opdracht van de klant programmatuur ontwikkelt. 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.

Artikel 28 Ontwikkeling van programmatuur

28.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Vecos zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door de klant te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de klant instaat.

28.2 Vecos is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

28.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze algemene voorwaarden verkrijgt de klant het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan de klant ter beschikking worden gesteld en is de klant gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

Artikel 29 Aflevering, installatie en acceptatie

29.1 Vecos zal de te ontwikkelen programmatuur aan de klant conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

29.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de klant niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

29.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien Vecos vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan.

In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien de klant daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

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

29.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 7.7 van deze algemene voorwaarden bevat, zal de klant Vecos uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Vecos zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Vecos gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

29.6 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 Vecos om deze kleine fouten in het kader van de garantieroging van artikel 32 van deze algemene voorwaarden, indien toepasselijk, te herstellen.

29.7 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.

D. GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Vecos 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 de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Vecos te verstekken nieuwe versies.

Artikel 30 Gebruiksrecht

30.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze algemene voorwaarden verleent Vecos de klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. De klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van de klant uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

30.2 De programmatuur mag door de klant 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 is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van de klant 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.

30.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de klant niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, 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, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de klant gebruikt. De klant zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur wordt niet aan de klant ter beschikking gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

30.4 Onvermijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Vecos retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de klant bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de klant van zodanige vernietiging aan Vecos onvermijld schriftelijk melding maken.

Artikel 31 Aflevering, installatie en acceptatie

31.1 Vecos zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de klant afleveren en, indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij de klant installeren.

31.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 29.3 tot en met 29.7 van deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

32.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Vecos ingevolge de garantie van artikel 32 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 32 Garantie

32.1 Gedurende een periode van 3 maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, 3 maanden na acceptatie, zal Vecos naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 7.7 van deze algemene voorwaarden herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Vecos zijn gemeld. Vecos garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Vecos zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Vecos kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de klant of van andere niet aan Vecos 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 de klant zonder schriftelijke toestemming van Vecos wijziging in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

32.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Vecos te bepalen locatie. Vecos is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

32.3 Na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode is Vecos niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

Artikel 33 Onderhoud

33.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal de klant overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Vecos geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Vecos melden. Na ontvangst van de melding zal Vecos naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 7.7 van deze algemene voorwaarden trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Vecos te bepalen wijze en termijn aan de klant ter beschikking worden gesteld. Vecos is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Vecos garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

33.2 Vecos kan haar gebruikelijke tarieven en haar kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Vecos toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Vecos is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

33.3 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Vecos bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de klant ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Vecos niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Vecos van de klant verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Vecos aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

33.4 Indien de klant niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Vecos is aangegaan, kan Vecos door de klant niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 34 Programmatuur van toeleveranciers van Vecos

Indien en voor zover Vecos programmatuur van derden aan de klant ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Vecos schriftelijk aan de klant is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. De klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de klant ter inzage bij Vecos en Vecos zal deze aan de klant op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en Vecos om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

SPECIFIEKE BEPALINGEN: VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vecos apparatuur aan de klant verkoopt.

Artikel 35 Aflevering

35.1 De door Vecos aan de klant verkochte apparatuur zal aan de klant worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Vecos. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Vecos de aan de klant verkochte apparatuur afleveren op een door de klant aan te wijzen plaats in Nederland.

35.2 Vecos zal de klant tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

35.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

35.4 Vecos zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij haar geldende maatstaven. Ingeval de klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

35.5 De klant zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Vecos geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. De klant vrijwaart Vecos voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

Artikel 36 Installatie

36.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Vecos de apparatuur installeren of laten installeren.

36.2 In alle gevallen zal de klant vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Vecos zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan de klant een offerte uitbrengen.

36.3 De klant zal Vecos voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Vecos.

Artikel 37 Retourzendingen

37.1 Zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming is Vecos niet verplicht retourzendingen van de klant te accepteren.

37.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Vecos van de door de klant opgegeven grond voor retourzending.

Artikel 38 Aflevering, installatie en acceptatie

Vecos zal de apparatuur aan de klant ter beschikking stellen door aflevering conform het bepaalde in artikel 35 van deze algemene voorwaarden dan wel, indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij de klant. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering, dan wel, indien een door Vecos uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

Artikel 39 Garantie

39.1 Gedurende een periode van 24 maanden na terbeschikkingstelling zal Vecos naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Vecos in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Vecos zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Vecos. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien de klant zonder toestemming van Vecos wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Vecos in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

39.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Vecos in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

Artikel 40 Apparatuur van toeleveranciers

Indien en voor zover Vecos apparatuur van derden aan de klant levert, zullen, mits zulks door Vecos schriftelijk aan de klant is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. De klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die derden. Deze voorwaarden liggen voor de klant ter inzage bij Vecos en Vecos zal deze aan de klant op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en Vecos om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

SPECIFIEKE BEPALINGEN: SERVICE LEVEL AGREEMENT

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Vecos en de klant een Service Level Agreement hebben afgesloten.

Artikel 41 Duur van de Service Level Agreement

41.1 De Service Level Agreement wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 1 (één) jaar geldt.

41.2 De duur van de Service Level Agreement wordt telkenmale stilzittend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de klant of Vecos de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van betreffende periode.

41.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

Artikel 42 Service Level Agreement

42.1 Onder service in de zin van Service Level Agreement wordt verstaan:

a. preventieve service: de door Vecos ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;

b. correctieve service: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;

c. remote preventieve service: de door Vecos ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorziening tot stand gebrachte verbinding met apparatuur;

d. remote correctieve service: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Vecos schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

42.2 De service wordt verricht tijdens de bij Vecos geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

42.3 Indien service is aangevraagd tijdens de in lid 2 van dit artikel bedoelde kantooruren en het servicepersoneel van Vecos het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan de klant de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan 4 (vier) uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

Artikel 43 Verplichtingen van Vecos

43.1 Gedurende de looptijd van de Service Level Agreement verplicht Vecos zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig het bepaalde in artikel 44.2 van deze algemene voorwaarden door de klant bij Vecos zijn gemeld, te verhelpen.

43.2 Vecos behoudt zich het recht voor om haar serviceverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Vecos, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Vecos met zich meebrengen.

43.3 Vecos draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise omtrent de apparatuur. Vecos zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. Vecos zal de klant op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

43.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Vecos noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Vecos.

Artikel 44 Service- en gebruiksvoorwaarden

44.1 De klant kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Vecos.

44.2 De klant zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Vecos daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige werknemer van de klant opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. De klant is gehouden het personeel van Vecos of door Vecos aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

44.3 Op verzoek van Vecos zal een ter zake kundige werknemer van de klant voor raadpleging bij servicewerkzaamheden aanwezig zijn. De klant heeft het recht bij alle ten behoeve van de klant uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

44.4 De klant stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Vecos.

44.5 De klant is bevoegd om in schriftelijk overleg met Vecos geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en het verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Vecos geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van de klant.

44.6 Indien het naar het oordeel van Vecos voor de service van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal de klant deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Vecos stellen.

44.7 Bij servicewerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Vecos behoort, dient door de klant ter beschikking te worden gesteld.

44.8 De klant draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. De service strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

Artikel 45 Uitsluitingen

45.1 Werkzaamheden wegens onderzoek naar of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening,

of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Vecos op grond van de Service Level Agreement, en zullen de klant apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

45.2 In de prijs van de Service Level Agreement zijn niet begrepen:

a. de vervangingskosten van onderdelen alsmede servicediensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Vecos of diens hulpverleners;

b. modificaties aan apparatuur;

c. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

Artikel 46 Tarieven en betaling

46.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij Vecos gebruikelijke basisuurtarief.

46.2 De vastgestelde prijs voor de Service Level Agreement, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de Service Level Agreement conform het bepaalde in artikel 41.1 van deze algemene voorwaarden, uiterlijk op de dag van ingang van de Service Level Agreement dan wel de dag van ingang van de desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

46.3 Het bepaalde in de artikelen 5 en 16 van deze algemene voorwaarden is onverminderd van kracht.

46.4 Vecos is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de in de Service Level Agreement vermelde werkzaamheden op te schorten zonder jegens de klant tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Vecos gedurende deze periode op verzoek van de klant toch service verricht, kan Vecos hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.

Artikel 47 Werkingsfeer

Service Level Agreements gelden alleen in Benelux en voor zover het in Benelux opgestelde apparatuur betreft.

20 Juni 2022