



Fenix Services BV

Landschrijversveld 115
5403ER UDEN
Tel: 073-2034333
Internet:
www.fenixservices.nl

ING bank NL23INGB0007881535
BTW: 857904024.B01
KVK nr:69520305



ALGEMENE VOORWAARDEN

1 TOEPASSELIGHEID FENIX SERVICES BV VOORWAARDEN

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Fenix Services BV. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:
 - Verkoop
 - Onderhoud
 - Advies, consultancy & management
 - Overige diensten
 - Hosting
 - Applicatie, software & computer
 - Opleiding & training
 - Telecommunicatie diensten
 - Internet
 - Website
 - Verhuur apparatuur
 - Financiering & lease
 - Video
 - Social media & online marketing
2. Deze module Algemeen van de Fenix Services BV Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan wederpartij (contractant) levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Fenix Services BV Algemene Voorwaarden die tussen leverancier en wederpartij (contractant) zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de Fenix Services BV Algemene Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en wederpartij (contractant) overeengekomen specifieke module of modules van de Fenix Services BV Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
3. Daar waar in de Fenix Services BV Algemene Voorwaarden de term 'Algemene Voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Fenix Services BV Voorwaarden.
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 wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) 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.

2 OVEREENKOMSTEN EN AANBIEDINGEN

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding of geldigheidsduur bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij (contractant) aanvaard, heeft de leverancier het recht het aanbod binnen 5 werkdagen na

ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Wederpartij (contractant) staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Wederpartij (contractant) 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, normalisatie-bladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Ondertekende overeenkomsten of opdrachten verzonden per post, fax of via e-mail worden door de leverancier als bindend beschouwd. Op deze opdrachten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.
4. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één maand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.
5. Leverancier is bevoegd, om ter uitvoering van hetgeen met de wederpartij (contractant) is overeengekomen, derden in te schakelen.
6. De wederpartij (contractant) kan een overeenkomst niet tussentijds opzeggen of ontbinden, doch dient te worden opgezegd middels een aangetekend schrijven en wel minimaal een maand voor de vervaldatum van betreffende termijn, daarbij wordt als opzegdatum gezien die dag waarop Fenix Services BV de opzegging voor ontvangst tekent. Tot aan het einde van de looptijd van een overeenkomst is de wederpartij het gangbare tarief verschuldigd, ongeacht of deze de geboden faciliteiten (volledig) benut.

3 VOORINSPECTIE SITE SURVEY

1. Indien de overeenkomst tussen partijen niet voorziet in een voorinspectie c.q. Site Survey kan leverancier, in aanwezigheid van wederpartij (contractant), bij wijze van voorinspectie een beschrijving van de benodigde aansluitpunten en bekabeling opmaken. Leverancier en wederpartij (contractant) zullen bij constatering van gebreken overeenkomen op welke wijze en op welke termijn het herstel van die in de staat vermelde gebreken geschiedt. Indien partijen zijn overeengekomen dat herstel door of vanwege wederpartij (contractant) geschiedt, moeten de herstelwerkzaamheden behoorlijk en ten genoegen van leverancier worden uitgevoerd.
2. Indien wederpartij (contractant), om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in het vorige artikel, dan heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van wederpartij (contractant) uit te voeren. De uitkomst van de voorinspectie is bindend voor wederpartij (contractant).
3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor de aanwezigheid van de juiste aansluitpunten en voldoende bekabeling ter aansluiting van de aangeschafte producten en diensten.

4 PRIJS EN BETALING

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient wederpartij (contractant) alle betalingen in euro's zonder aftrek van bancaire kosten te voldoen.



2. Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door wederpartij (contractant) nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door wederpartij (contractant) aan leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden wederpartij (contractant) te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
 3. Indien wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van wederpartij (contractant) tot het leveren van tegenbewijs.
 5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van wederpartij (contractant), geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien wederpartij (contractant) niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is wederpartij (contractant) gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Wederpartij (contractant) 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. Jaarlijks worden alle tarieven en prijzen geïndexeerd. De jaarlijkse tariefsverhoging wordt onder meer gebaseerd op door het CBS gepubliceerde cijfers over prijsindices, tenzij anders aangegeven in het contract.
 6. Partijen zullen, tenzij anders aangegeven in contract, in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan wederpartij (contractant) in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door wederpartij (contractant) betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal wederpartij (contractant) binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Wederpartij (contractant) is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
 7. Indien wederpartij (contractant) de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is wederpartij (contractant), zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente bedraagt 12% per jaar, maar is gelijk aan de wettelijke rente als deze hoger is. Bij de renteberekening wordt een gedeelte van de maand gezien als een volle maand. Indien wederpartij (contractant) na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval wederpartij (contractant) 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. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de eerste termijn bij opdracht vervalt, zal de feitelijke levering niet eerder hoeven plaats te vinden dan na ontvangst van de eerste betalingstermijn.
 9. Leverancier is bevoegd om ter zake van de nakoming van financiële verplichtingen van de wederpartij (contractant) vooruitbetaling of zekerheid van hem te verlangen alvorens tot levering over te gaan en/of met de werkzaamheden een aanvang te maken.
 10. Wederpartij (contractant) verleent leverancier door het aangaan van de overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming om de maandelijkse door wederpartij (contractant) verschuldigde abonnementskosten te incasseren door middel van automatische incasso. Wederpartij (contractant) zal te allen tijde zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
 11. Wanneer betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de overeengekomen betalingstermijn is klant aan Fenix Services alle buitengerechtelijke kosten verschuldigd met een minimum van € 95,00. Als de wettelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten hoger zijn dan bovenvermeld bedrag, zijn de werkelijk gemaakte kosten verschuldigd.
- ## 5 VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL
1. Wederpartij (contractant) 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. Leverancier zal ten alle tijden in de contacten aangeven waarvoor de gegevens benodigd zijn en wat er met de informatie gebeurt. 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. Leverancier zal altijd in het contract vermelden waar de gegevens voor benodigd zijn.
 2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
- ## 6 PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING
1. Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal wederpartij (contractant) leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop wederpartij (contractant) uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
 2. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door wederpartij (contractant) wordt gehouden of waarvoor wederpartij (contractant) op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij wederpartij (contractant) bewijst dat de feiten die aan de aanspraken grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
 3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij wederpartij



(contractant). Wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Wederpartij (contractant) behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van 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.

7 VOORBEHOUD VAN EIGENDOMEN RECHTEN, ZAAKSVORMING EN OPSCHORTING

1. Alle aan wederpartij (contractant) geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die wederpartij (contractant) aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een wederpartij (contractant) die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien wederpartij (contractant) (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt wederpartij (contractant) die zaak slechts voor leverancier en houdt wederpartij (contractant) de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat wederpartij (contractant) alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door wederpartij (contractant) eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
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 wederpartij (contractant) verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat wederpartij (contractant) alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van wederpartij (contractant) zijn

overeengekomen, komt aan wederpartij (contractant) het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting 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 wederpartij (contractant) alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8 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 wederpartij (contractant) op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van wederpartij (contractant) of een hulppersoon van wederpartij (contractant) 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.
2. Het risico van zaken die zich vanwege te verrichten werkzaamheden onder het beheer van leverancier bevinden, blijft bij de wederpartij (contractant) berusten. De wederpartij (contractant) is verplicht de zaken adequaat verzekerd te hebben en te houden gedurende de tijd dat de zaken zich in het beheer van leverancier bevinden.

9 RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor wederpartij (contractant) ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op wederpartij (contractant), tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van wederpartij (contractant) zijn of worden gedaan.
2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan wederpartij (contractant) ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Wederpartij (contractant) verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan wederpartij (contractant) toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.



3. Het is wederpartij (contractant) 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.
4. 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 wederpartij (contractant) nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
5. Leverancier vrijwaart wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de echtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Wederpartij (contractant) zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van wederpartij (contractant), tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door wederpartij (contractant) ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die wederpartij (contractant) 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 gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat wederpartij (contractant) het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
6. Wederpartij (contractant) 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). Wederpartij (contractant) 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.

10 MEDEWERKINGVERPLICHTINGEN

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatie-technologie 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 wederpartij (contractant) leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) zelf draagt zorg voor de ingebruikneming en voor de juiste instellingen van overige, niet door Fenix Services BV geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
3. Indien wederpartij (contractant) de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig, niet volledig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien wederpartij (contractant) 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. In geval medewerkers van leverancier op locatie van wederpartij (contractant) werkzaamheden verrichten, draagt wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) of van onveilige situaties in diens organisatie. Wederpartij (contractant) zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig 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 telecommunicatie faciliteiten, waaronder internet, is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid er van, 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 wederpartij (contractant) bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

11 LEVERING, LEVERINGSTERMIJNEN EN RECLAMES

1. Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data 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 (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum 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 (oplever)datum of (leverings)termijn 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 wederpartij (contractant) 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 (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook in geval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat wederpartij (contractant) 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.
3. Levering geschiedt niet franco, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
4. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de eerste termijn bij opdracht vervalt, zal de feitelijke levering niet eerder hoeven plaats te vinden dan na ontvangst van de eerste betalingstermijn.
5. De wederpartij (contractant) is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de zaken c.q. het verrichten van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan. Indien de wederpartij (contractant) zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken constateert, dient de wederpartij (contractant) leverancier binnen 24 uur na ontvangst van de zaken hiervan op de hoogte te stellen, zulks gevolgd door onmiddellijke schriftelijke bevestiging ervan aan leverancier.
6. Overige reclames, ook ter zake van verrichte werkzaamheden dienen per aangetekend schrijven binnen 8 dagen na ontvangst van de zaken of het verrichten van de werkzaamheden aan leverancier te worden gemeld.
7. Indien bovengenoemde reclames niet binnen de genoemde termijnen aan leverancier kenbaar zijn gemaakt, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd.
8. Reclames schorten de betalingsverplichting van de wederpartij (contractant) niet op. Dat betekent dat betalingen die geen betrekking hebben op het deel waarop het dispuut van toepassing is gewoon dienen te worden voldaan conform opdrachtbevestiging. Indien deze betalingen uitblijven is leverancier gerechtigd deze kosten te vermeerderen met de wettelijke geldende debetrentes die op dat moment van toepassing zijn op de geldmarkt. De wederpartij (contractant) blijft verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de termijnbedragen ook al is er een dispuut.
9. Leverancier dient in staat te worden gesteld de klacht te

onderzoeken. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de uren die de klant zelf aan een dispuut heeft besteed. De wederpartij (contractant) heeft in geen geval recht op compensatie in de door hem gemaakte arbeidsuren ten aanzien van het dispuut.

10. In geval van afkeuring van de zaken en/of werkzaamheden zal leverancier in de gelegenheid worden gesteld de afgekeurde zaken en/of werkzaamheden te herstellen c.q. opnieuw te leveren dan wel alsnog conform de opdracht uit te voeren.
11. Verwerkte en/of weder verkochte zaken worden geacht te zijn goedgekeurd, zonder dat de wederpartij (contractant) wederpartij (contractant) hierop nog enig reclamerecht toekomt.
12. Indien de zaken na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt, beschadigd of overgepakt, vervalt elk recht op reclame.
13. Indien retourzending van geleverde zaken noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van leverancier indien laatstgenoemde daarmee zijn uitdrukkelijke schriftelijke instemming vooraf heeft betuigd. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door leverancier te bepalen wijze. Retourzending geschiedt voor rekening en risico van de wederpartij (contractant), tenzij leverancier de reclame gegrond verklaart.

12 ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

1. In geval van annulering, dan wel ontbinding van de overeenkomst, al dan niet door de wederpartij (contractant) zelf aangegeven, is de wederpartij (contractant) aan leverancier, naast vergoeding van ten minste 30% van de afgesproken prijs en vergoeding van alle door leverancier ter zake gemaakte kosten verschuldigd. Voorts is de wederpartij (contractant) tegenover de uit hoofde van de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden aansprakelijk voor eventuele gevolgen van de annulering. De wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier ter zake. Door de wederpartij (contractant) reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.
2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één maand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.
3. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe, indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van wederpartij (contractant) en alle andere verplichtingen tot medewerking door de wederpartij (contractant) of een door de wederpartij (contractant) in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
4. Indien wederpartij (contractant) op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij wederpartij (contractant) 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.

5. 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 opgaaf 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.
6. Wederpartij (contractant) is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
7. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij (contractant) - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van wederpartij (contractant) wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van faillissement van wederpartij (contractant) vervalt het recht tot gebruik van aan wederpartij (contractant) ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

13 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 wederpartij (contractant) overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (zegge vijfhonderd duizend Euro).
2. De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (zegge één miljoen Euro).
3. 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 wederpartij (contractant), schade verband houdende met het gebruik van door wederpartij (contractant) aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door wederpartij (contractant) aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

4. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
5. De in artikel tot en met 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.
6. Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien wederpartij (contractant) 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.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat wederpartij (contractant) de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens product-aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door wederpartij (contractant) aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover wederpartij (contractant) bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
9. 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.
10. Indien zich in de gebruikte materialen of geïnstalleerde zaken zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken voor doen die reeds op het moment van het verrichten der diensten of van aflevering aanwezig moeten zijn geweest, verplicht leverancier zich die materialen c.q. zaken opnieuw te verwerken en/of installeren, dan wel kosteloos te vervangen. Leverancier staat in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde; de feitelijke levensduur er van kan nimmer worden gegarandeerd. Indien de door leverancier geleverde zaken door de fabrikant van een garantie zijn voorzien, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden.

14 OVERMACHT

1. Geen van de 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 wederpartij (contractant) aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden



waarvan het gebruik door wederpartij (contractant) 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 overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

15 WIJZIGING EN MEERWERK

1. Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor wederpartij (contractant) nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier wederpartij (contractant) desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

16 SERVICE EN SERVICECONTRACT

1. Leverancier heeft de beschikking over een eigen servicedesk.
2. De servicedesk kan direct support op afstand verlenen. De eerste 15 minuten (het eerste serviceblok) service op afstand per incident zijn standaard inbegrepen in het SLA contract.
3. Indien de servicedesk de storing telefonisch niet kan verhelpen zal leverancier een servicebezoek, na overleg met de wederpartij (contractant), inplannen.
4. Leverancier is gerechtigd om servicebezoeken, welke noodzakelijk worden geacht voor het verhelpen van een ontstane storing, door te belasten tegen de op dat moment geldende voorrij- en uurtarieven eventueel vermeerderd met gemaakte parkeerkosten. Eventueel benodigd (extra) materiaal zal, indien de garantietermijn is verstreken, tevens aan de wederpartij (contractant) worden doorbelast.
5. Voor werkzaamheden aan apparatuur, verbonden of gekoppeld aan niet door leverancier geleverde systemen of apparaten, dient de wederpartij (contractant) om het functioneren van de verbindingen te testen, deze systemen of apparatuur evenals de desbetreffende testprocedures ter beschikking te stellen.
6. De installatieruimte dient te voldoen aan de daaraan door leverancier te stellen eisen. Wijzigingen zullen door de wederpartij (contractant) niet zonder schriftelijke toestemming van leverancier mogen worden aangebracht.

7. Reparaties en/of vermeerdering van onderhoudstijd, veroorzaakt door ondeskundig of onjuist gebruik, ingrepen door derden, waaronder mede begrepen personeel van de wederpartij (contractant), door elke buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaak, evenals door het door de wederpartij (contractant) niet in acht nemen van het in deze Algemene Voorwaarden gestelde, komen voor rekening van de wederpartij (contractant).
8. Wederpartij (contractant) zal de producten en diensten niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden. Hiermee vervalt onherroepelijk garantie en recht op onderhoud en servicedienstverlening voor de duur van de overeenkomst.
9. Tenzij anders overeengekomen, zijn in het SLA contract niet begrepen:
 - a. de kosten voor werkzaamheden op locatie van de wederpartij (contractant)
 - b. de kosten voor gebruik van de servicedesk langer dan 15 minuten (tweede en navolgende serviceblokken) per incident
 - c. de kosten voor aanpassingen (changes) in opdracht van wederpartij (contractant) ten aanzien van hetgeen schriftelijk overeengekomen
 - d. de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, antennes, splitters, (tijdelijke) abonnementen, SIM kaarten, stekkers, kabels en accessoires.
 - e. de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - f. werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
 - g. modificaties aan de apparatuur, verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
10. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op een SLA contract of onderhoud van producten en diensten telkens per jaar vooraf verschuldigd.
11. Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor SLA en onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij de betreffende service van de producten en/of diensten is overeengekomen. De vergoeding is verschuldigd ongeacht of wederpartij (contractant) de producten en/of diensten in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot SLA en/of onderhoud gebruik maakt.
12. Voor alle diensten en producten in de categorie beveiliging (security), het bijbehorende onderhouds-contract alsmede de certificering en tarieven hiervan, zal te allen tijde een individuele en separate overeenkomst worden opgesteld en overeengekomen.

17 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

1. Wederpartij (contractant) is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen. 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).



2. Uitsluitend indien leverancier en/of wederpartij (contractant) 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 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.
3. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

18 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. De overeenkomsten tussen leverancier en wederpartij (contractant) worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
2. Geschillen welke tussen leverancier en wederpartij (contractant) mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en wederpartij (contractant) 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 arbitra al kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
3. Uitsluitend indien leverancier en/of wederpartij (contractant) 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 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.

De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.



VERKOOP

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier computer-, telecommunicatie of kantoorapparatuur en/of andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken)verkoopt.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 KOOPENVERKOOP

1. Leverancier verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk wederpartij (contractant) van leverancier koopt.
2. Wederpartij (contractant) draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Leverancier staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Leverancier staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door wederpartij (contractant) beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
3. In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, veren gebruiksartikelen, batterijen, antennes, splitters, (tijdelijke) abonnementen, SIM kaarten, stekkers, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Leverancier staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

3 AFLEVERING

1. De door leverancier aan wederpartij (contractant) verkochte zaken zullen nimmer franco aan wederpartij (contractant) worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de aan wederpartij (contractant) verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door wederpartij (contractant) aan te wijzen plaats. In dat geval zal leverancier wederpartij (contractant), zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten e.d.
3. Leverancier zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien wederpartij (contractant) een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Wederpartij (contractant) zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende

overheidsvoorschriften. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien wederpartij (contractant) leverancier verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van wederpartij (contractant).

4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software en updates.
5. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
6. Leverancier is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
7. Leverancier is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

4 PROEFOPSTELLING (PILOT)

1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling voor bepaalde tijd met betrekking tot de producten waarvoor wederpartij (contractant) belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer ter beschikking te stellen ruimte, alvorens afnemer definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Wederpartij (contractant) is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies en verzekering van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

5 MEDEWERKING DOOR WEDERPARTIJ (CONTRACTANT)

1. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen draagt wederpartij (contractant) zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
2. Wederpartij (contractant) dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren (installatie) werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht. Wederpartij dient er voor te zorgen dat het ISRA punt altijd vrij toegankelijk is.

6 GARANTIE

1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van 2 (twee) weken na oplevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur



kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien wederpartij (contractant) zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

2. Ieder ander of verdergaand beroep van wederpartij (contractant) op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in artikel van deze module is uitgesloten. Wederpartij (contractant) mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde zaken indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.
3. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
4. Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
5. Leverancier hanteert voor geleverde producten de garantietermijn welke is aangegeven door de producent van het geleverde product.

7 APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER

1. Indien en voor zover leverancier apparatuur van derden aan wederpartij (contractant) levert, zullen, mits dat door leverancier schriftelijk aan wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor wederpartij (contractant) ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan wederpartij (contractant) kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen wederpartij (contractant) en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.



ONDERHOUD

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van wederpartij (contractant) voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan.
2. Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft wederpartij (contractant) geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3 UITVOERING DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. De inhoud en omvang van door leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door wederpartij (contractant) bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien wederpartij (contractant) deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij anders overeengekomen, is leverancier tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
3. Wederpartij (contractant) zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van wederpartij (contractant) opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Wederpartij (contractant) zal alle door leverancier

verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Wederpartij (contractant) is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier onderhoudsdiensten verricht op basis van door wederpartij (contractant) aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door wederpartij (contractant) worden geprepareerd en voor rekening en risico van wederpartij (contractant) worden aangeleverd.

5. Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt wederpartij (contractant) er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van leverancier wegens verminking of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens het niet adviseren van wederpartij (contractant) een reservekopie te maken, is uitgesloten.
6. Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van wederpartij (contractant) voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Wederpartij (contractant) heeft het recht bij alle ten behoeve van wederpartij (contractant) uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
7. Wederpartij (contractant) is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan wederpartij (contractant) verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van wederpartij (contractant).
8. Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal wederpartij (contractant) de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen. Wederpartij (contractant) staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.
9. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door wederpartij (contractant) ter beschikking te worden gesteld.
10. Wederpartij (contractant) draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatie voorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
11. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-by- diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de



overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is wederpartij (contractant) gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

4 SERVICE LEVEL AGREEMENT

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

5 DUUR

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

6 ONDERHOUDSVERGOEDING EN BETALING

1. Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
 - a. de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, kabels en accessoires.
 - b. de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
 - c. werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
 - d. modificaties aan de apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
2. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens achteraf verschuldigd. Leverancier kan een vooruitbetaling verlangen.
3. Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of cliënt de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

7 UITSLUITINGEN

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals

gebreken in de infrastructuur, communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

2. Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van wederpartij (contractant) om apparatuur tijdig te laten onderhouden.
3. Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
4. Indien leverancier onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel en bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door wederpartij (contractant) voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.
5. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

8 DIVERSEN

1. Leverancier staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
2. Wederpartij (contractant) draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan wederpartij (contractant) overgelaten dit risico te verzekeren.



ADVIES, CONSULTANCY & MANAGEMENT

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van leverancier, de kwaliteit van de gegevens en informatie die wederpartij (contractant) verstrekt en de medewerking van wederpartij (contractant) en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
3. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat wederpartij (contractant) de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van wederpartij (contractant) op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.
5. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met wederpartij (contractant) deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
6. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door wederpartij (contractant) aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door wederpartij (contractant) worden geprepareerd en voor rekening en risico van wederpartij (contractant) aangeleverd. Wederpartij (contractant) 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.
7. De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend

verricht op en plannings en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met wederpartij (contractant), werkzaamheden door leverancier worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat wederpartij (contractant) maakt van een door leverancier afgegeven advies steeds voor rekening en risico van wederpartij (contractant).
9. In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van leverancier niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, geheel bij wederpartij (contractant), onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

3 RAPPORTAGE

1. Leverancier zal wederpartij (contractant) op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door wederpartij (contractant) aangewezen contactpersoon. Wederpartij (contractant) zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor wederpartij (contractant) aandacht wenst, prioriteitenstelling van wederpartij (contractant), beschikbaarheid van middelen en personeel van wederpartij (contractant) en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Wederpartij (contractant) zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van wederpartij (contractant) en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.
2. Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door wederpartij (contractant) zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Wederpartij (contractant) staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor wederpartij (contractant) bindende besluiten te nemen.
3. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal wederpartij (contractant) een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van wederpartij (contractant) zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van wederpartij (contractant).
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is wederpartij (contractant) niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier.



Wederpartij (contractant) zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

4 BETALING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
2. Behoudens andersluidende afspraken zal leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor wederpartij (contractant) gemaakte kosten op de voor leverancier gebruikelijke wijze.



OVERIGE DIENSTEN

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verricht, zoals - maar niet daartoe beperkt – het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan wederpartij (contractant) verlenen.
2. Indien de dienstverlening van leverancier het beheer van één of meer in de overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van leverancier niet of niet voldoende is bepaald, zal leverancier ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan wederpartij (contractant) ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van de leverancier, onder meer aan de orde komen:
 - a. een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
 - b. een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
 - c. een beveiligingsplan;
 - d. een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen;
 - e. een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen;
 - f. een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
 - g. een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
 - h. een plan voor licentie- en contract beheer;
 - i. een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.
3. Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door leverancier voorgestelde beheer werkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van wederpartij (contractant) op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.
5. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is

leverancier steeds gerechtigd na overleg met wederpartij (contractant) deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties. Door leverancier in te zetten personen zullen beschikken over de met wederpartij (contractant) schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

6. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door wederpartij (contractant) aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door wederpartij (contractant) worden geprepareerd en voor rekening en risico van wederpartij (contractant) aangeleverd. Wederpartij (contractant) 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.
7. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier. Planningen en overige inschattingen van leverancier zijn hierop gebaseerd.
8. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de methode van werken van leverancier voorziet in een fasegewijze aanpak, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat wederpartij (contractant) de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de dienstverlening aan wederpartij (contractant) ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan leverancier voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal leverancier 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. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke werktijden van leverancier.
10. Tenzij anders overeengekomen, is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan.
11. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-by- diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is wederpartij (contractant) gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

3 UITVOERING DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen, inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de



schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2. Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier, ook indien wederpartij (contractant) een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
3. Indien wederpartij (contractant) in verband met de dienstverlening van leverancier programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan leverancier ter beschikking stelt, is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die leverancier nodig kan hebben.

4 SERVICE LEVEL MANAGEMENT

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

5 RAPPORTAGE

1. Leverancier zal wederpartij (contractant) op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek inlichtingen verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door wederpartij (contractant) aangewezen contactpersoon. Wederpartij (contractant) zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor de leverancier van belang zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor wederpartij (contractant) aandacht wenst, prioriteitenstelling van wederpartij (contractant), beschikbaarheid van middelen en personeel van wederpartij (contractant) en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Wederpartij (contractant) zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van wederpartij (contractant) en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.
2. Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door wederpartij (contractant) zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Wederpartij (contractant) staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van

een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor wederpartij (contractant) bindende besluiten te nemen.

3. Mede in verband met de continuïteit zal wederpartij (contractant) een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van wederpartij (contractant) zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van wederpartij (contractant).

6 DUUR

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

7 BETALING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.
2. Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst.



HOSTING

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 DE HOSTINGDIENSTEN

1. Leverancier zal de met wederpartij (contractant) overeengekomen hostingdiensten leveren.
2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal wederpartij (contractant) de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Wederpartij (contractant) zal de hostingdienst alleen gebruiken voor hetgeen schriftelijk is overeengekomen. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor wederpartij (contractant) gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door wederpartij (contractant) is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Indien de overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door leverancier hosting diensten. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van wederpartij (contractant) of die van derden.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal wederpartij (contractant) zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door wederpartij (contractant) gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
5. Indien de dienstverlening van leverancier 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 hostingdiensten. 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 adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

6. De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
7. Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor wederpartij (contractant) verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan wederpartij (contractant) ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door wederpartij (contractant) beoogde resultaten.
8. Wederpartij (contractant) is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.
9. Leverancier staat er niet voor in dat een door wederpartij (contractant) gewenste domeinnaam aan wederpartij (contractant) wordt toegekend.
10. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Wederpartij (contractant) staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van wederpartij (contractant) niet door leverancier is geregistreerd.
11. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan wederpartij (contractant) ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.

3 UITVOERING DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van wederpartij (contractant). Indien leverancier op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van wederpartij (contractant), zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan



wederpartij (contractant) in rekening worden gebracht.

3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij wederpartij (contractant) geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier wederpartij (contractant) hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van wederpartij (contractant).
4. Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met wederpartij (contractant).
5. Wederpartij (contractant) zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde anti-virusprogrammatuur in werking hebben.

4 GEDRAGSREGELS; NOTICE AND TAKE DOWN

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

5 SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Wederpartij (contractant) zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de

dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

6 DUUR EN VERHUIZING VAN WEBSITE

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.
2. Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door wederpartij (contractant) van een aan door leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door wederpartij (contractant) van alle andere dan door leverancier bepaalde condities - meewerken aan het overzetten van de hostingdiensten naar wederpartij (contractant) of naar een andere leverancier van hostingdiensten.

7 BETALING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

8 GARANTIE

1. Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier geleverde hosting diensten te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Wederpartij (contractant) zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.
3. Wederpartij (contractant) zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van wederpartij (contractant) naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door wederpartij (contractant) tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.
4. Bij wederpartij (contractant) ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door wederpartij (contractant) worden verwerkt. Wederpartij (contractant) staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van



derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.

9 VERWERKING PERSOONSgegevens

1. Wederpartij (contractant) garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door wederpartij (contractant) of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door leverancier gehost of verwerkt worden.
2. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt bij wederpartij (contractant) de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door wederpartij (contractant) worden gehost of verwerkt. Wederpartij (contractant) staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant). Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Wederpartij (contractant) zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant).
4. De contractant geeft bij aanvang van het contract expliciet toestemming om alle persoonlijk gegevens te delen met de door leverancier benoemde onderaannemers en/ of leveranciers.



APPLICATIE, SOFTWARE & COMPUTER

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
3. Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan wederpartij (contractant) via internet of een ander netwerk, zonder dat aan wederpartij (contractant) een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
4. Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

2 DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal aan wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) of die van derden.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is wederpartij (contractant) 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. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal wederpartij (contractant) zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door wederpartij (contractant) gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. Indien de dienstverlening aan wederpartij (contractant) 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 werktijden van leverancier.

5. Indien de dienstverlening aan wederpartij (contractant) op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van wederpartij (contractant) omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van wederpartij (contractant). Leverancier zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
6. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3 UITVOERING DIENSTVERLENING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van wederpartij (contractant). 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 wederpartij (contractant), zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan wederpartij (contractant) in rekening worden gebracht.
3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij wederpartij (contractant) geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier wederpartij (contractant) hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van wederpartij (contractant). In dat geval kan wederpartij (contractant) 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.
4. Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor wederpartij (contractant) bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan wederpartij (contractant).



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

4 SERVICE LEVEL AGREEMENT

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

5 DUUR

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

6 BETALING

1. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7 GARANTIE

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van

Application Service Provision en/of Service as a Service aan wederpartij (contractant) ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van wederpartij (contractant) is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan wederpartij (contractant) in rekening brengen.

2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Wederpartij (contractant) zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
3. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits wederpartij (contractant) de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van wederpartij (contractant), zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan wederpartij (contractant) in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door wederpartij (contractant) verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens wederpartij (contractant) aansprakelijk te zijn. Aan wederpartij (contractant) komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikel is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.
4. Wederpartij (contractant) zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van wederpartij (contractant) naar redelijkheid



medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door wederpartij (contractant) tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

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

8 VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

1. Wederpartij (contractant) garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door wederpartij (contractant) worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan wederpartij (contractant) ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.
2. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door wederpartij (contractant) worden verwerkt bij wederpartij (contractant). Wederpartij (contractant) staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant). Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Wederpartij (contractant) zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de doorwederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant).



OPLEIDING & TRAINING

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderwijs zoals opleidingen, (in company) trainingen, seminars en workshops (hierna kortweg te noemen: opleidingen).
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 AANMELDING EN ANNULERING

1. Een aanmelding voor een opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
2. Wederpartij (contractant) draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien leverancier een deelnemer toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze Algemene Voorwaarden verstaan personen die voor een opleiding zijn aangemeld. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van wederpartij (contractant) op grond van de overeenkomst. Het is wederpartij (contractant) toegestaan een deelnemer voor een opleiding te doen vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier te zijner keuze gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
4. Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
5. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door wederpartij (contractant) of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die wederpartij (contractant) op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door wederpartij (contractant) of deelnemer staat het ter beoordeling van leverancier of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.

3 UITVOERING OPLEIDING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle

diensten op het gebied van opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Wederpartij (contractant) aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van wederpartij (contractant) op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.
3. Onverlet de overige verantwoordelijk van wederpartij (contractant) voor het gedrag van de deelnemers zal wederpartij (contractant) de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags) regels voor deelname aan de opleiding. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven opleidingsdata en -tijden.
4. Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van wederpartij (contractant), zal wederpartij (contractant), tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets niet deel uit van de overeenkomst.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of andere opleiding materialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

4 PRIJZEN EN BETALING

1. Leverancier kan steeds vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Leverancier kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien wederpartij (contractant) heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
2. Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is wederpartij (contractant) over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

5 INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Leverancier behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.
2. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.



TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 DIENST

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
2. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met wederpartij (contractant) schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Tenzij anders overeengekomen is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan.

3 NUMMERTOekenning EN NUMMERBEHOUD

1. Leverancier stelt aan wederpartij (contractant) voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij wederpartij (contractant) in gebruik is door leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
2. Indien wederpartij (contractant) reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan wederpartij (contractant) op de bij leverancier gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Leverancier zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Leverancier is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij wederpartij (contractant).
3. Leverancier is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Leverancier zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan wederpartij (contractant) bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Leverancier is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.
4. Wederpartij (contractant) zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
5. Wederpartij (contractant) kan bij het einde van de overeenkomst leverancier schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met

leverancier afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.

6. Leverancier is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van wederpartij (contractant) naar een andere locatie.
7. Leverancier is niet aansprakelijk indien de verlatende partij niet of niet tijdig meewerkt aan het overdragen (porteren) van het nummer.

4 BUITENGEBRUIKSTELLING AANSLUITING

1. Leverancier is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien wederpartij (contractant) dit verzoekt of indien wederpartij (contractant) één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. Wederpartij (contractant) blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
2. Buiten het bepaalde in het vorige artikel is leverancier steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Leverancier zal indien mogelijk wederpartij (contractant) hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
3. Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens wederpartij (contractant) aansprakelijk voor schade of kosten.
4. Leverancier zal slechts op schriftelijk verzoek van wederpartij (contractant) de dienstverlening hervatten. Leverancier kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor her aansluitkosten in rekening brengen.

5 INFORMATIEVERSTREKKEN

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

6 SERVICE LEVEL AGREEMENT

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

7 FYSIEKE FACTOREN

1. Wederpartij (contractant) erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door



atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door leverancier en/of wederpartij (contractant) gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens wederpartij (contractant) aansprakelijk voor schade of kosten.

8 ONEIGENLIJK GEBRUIK

1. Wederpartij (contractant) zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door leverancier beoogde doel.

9 MOBIELE TELECOMMUNICATIE

1. Indien leverancier op grond van de overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor wederpartij (contractant) beschikbaar blijft. Het is de wederpartij (contractant) verboden simkaarten langdurig op te slaan en/of door te verkopen.
2. Wederpartij (contractant) is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal wederpartij (contractant) de eigen provider hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna de eigen provider op verzoek van wederpartij (contractant) de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Wederpartij (contractant) is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling de eigen provider heeft bereikt.
3. Wederpartij (contractant) kan uitsluitend nieuwe aanvraag of verlenging door de bij de KvK geregistreerde gemachtigde rechtspersoon. Hierbij alsmede een kopie legitimatiebewijs en uittreksel KvK niet ouder dan 1 (één) jaar aanleveren.
4. Wederpartij (contractant) erkent dat de uitvoering van mobiele telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door leverancier en/of wederpartij (contractant) gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens wederpartij (contractant) aansprakelijk voor schade of kosten.
5. Wederpartij (contractant) is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een SIM-lock, te deblokken of te laten deblokken.
6. Vergoedingen op basis van mobiele abonnementen worden uitgekeerd door leverancier aan wederpartij (contractant) 60 (zestig) dagen na aansluit-/ verlenging datum.
7. Voor vergoedingen uit te keren na 60 dagen worden te allen tijde eerst de openstaande posten verrekend alvorens door leverancier het restant uit te keren aan wederpartij (contractant).
8. Alle in offertes genoemde vergoedingen zijn gebaseerd op de ARPU op basis van de eerste 3 (drie) maanden na aansluitdatum. Leverancier behoudt zich het recht toe genoemde vergoedingen bij te stellen indien aanzienlijke

afwijkingen ten aanzien van de door wederpartij (contractant) aangeleverde historische gegevens optreden.

9. Leverancier is nimmer en zonder enige uitzonderingen aansprakelijk voor gemaakte gesprekkosten en/of de kosten gemaakt door dataverbruik.
10. De maandelijks vast en verbruikskosten worden aan wederpartij (contractant) gefactureerd door de eigen provider. De eenmalige kosten worden gefactureerd aan wederpartij (contractant) door leverancier. Indien wederpartij (contractant) de maandelijks vast en/of verbruikskosten niet voldoet is de provider gemachtigd de dienstverlening op te schorten zonder voorwaarden of beperkingen.
11. Leverancier kan op verzoek van wederpartij (contractant) een vervangende simkaart leveren tegen de hiervoor geldende tarieven en voorwaarden. Dit kan in geval van het 3 (drie) maal foutief ingeven van de pincode of 10 (tien) maal foutief ingeven van de PUK-code.

10 VASTE TELECOMMUNICATIE

1. In geval leverancier op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Indien leverancier niet gemachtigd is de (huur)lijnen in eigen beheer te verstrekken, dient de wederpartij (contractant) dit voor eigen rekening en risico te verzorgen.
2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij wederpartij (contractant), blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien wederpartij (contractant) eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal wederpartij (contractant) er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
4. Ingeval wederpartij (contractant) een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
5. Indien leverancier voor het verbeteren van zijn dienstverlening medewerking van wederpartij (contractant) nodig heeft, zal wederpartij (contractant) deze niet zonder goede grond onthouden.

11 DUUR

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

12 BETALING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand voorafgaand verschuldigd.
2. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die wederpartij (contractant) verschuldigd is, te beïnvloeden.



13 GARANTIE

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



INTERNET

1 TOEPASSELIJKHEID

2. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien leverancier diensten verleent inzake toegang tot internet.
3. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 DIENSTEN

1. Leverancier zal aan wederpartij (contractant) de tussen partijen overeengekomen diensten inzake toegang tot internet verlenen overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen wordt aan wederpartij (contractant) de toegang tot internet verleend, waarbij leverancier de bij hem gebruikelijke termijnen voor aansluiting in acht neemt.
2. Leverancier heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van wederpartij (contractant).
3. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal leverancier zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan wederpartij (contractant) ter beschikking te stellen. Leverancier zal een verzoek van wederpartij (contractant) tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch leverancier staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Leverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt. Indien leverancier niet gemachtigd is de (huur)lijnen in eigen beheer te verstrekken, dient de wederpartij (contractant) dit voor eigen rekening en risico te verzorgen.
4. Leverancier is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
5. Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt wederpartij (contractant) toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval wederpartij (contractant) een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
6. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
7. Tenzij anders overeengekomen, is wederpartij (contractant) verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Wederpartij (contractant) is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot wederpartij (contractant) staan.

3 DOMEINNAMEN

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de

dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.

2. Indien in afwijking van artikel leverancier één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van wederpartij (contractant), dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan wederpartij (contractant) ter hand stellen. Wederpartij (contractant) is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.
3. Leverancier staat er niet voor in dat een door wederpartij (contractant) gewenste domeinnaam aan wederpartij (contractant) wordt toegekend.
4. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Wederpartij (contractant) staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Wederpartij (contractant) vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van wederpartij (contractant) niet door leverancier is geregistreerd.

4 FACILITEITEN, IP-ADRESSEN EN ANDERE CODES

1. Wederpartij (contractant) dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.
2. Leverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan wederpartij (contractant) één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend leverancier bepaalt of aan wederpartij (contractant) een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Leverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
3. Wederpartij (contractant) staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verstrekt leverancier aan wederpartij (contractant) de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van wederpartij (contractant) toegang te bewerkstelligen met internet. Wederpartij (contractant) zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

5 MISBRUIK VAN INTERNET

1. Indien leverancier algemeen voor al zijn wederpartij (contractant) en geldende gedragsregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan wederpartij (contractant) verstrekken en wederpartij (contractant) is verplicht deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal wederpartij (contractant) zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Wederpartij (contractant) zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is



leverancier gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van wederpartij (contractant). Wederpartij (contractant) is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de toegang tot het internet onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel aan wederpartij (contractant) per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens wederpartij (contractant). Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens wederpartij (contractant) aansprakelijk te zijn.

evenmin voor in dat wederpartij (contractant) te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.

3. Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van wederpartij (contractant) te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en wederpartij (contractant). Wederpartij (contractant) zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

6 STORINGEN

1. Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, kan wederpartij (contractant) een storing schriftelijk melden bij leverancier op de door leverancier bepaalde wijze. Leverancier zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van leverancier medewerking van wederpartij (contractant) noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal wederpartij (contractant) alle door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. Leverancier is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door wederpartij (contractant) of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
2. Leverancier is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.

7 DUUR

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 3 jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van kalendermaand verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

8 BETALING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
2. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die wederpartij (contractant) verschuldigd is, te beïnvloeden.

9 GARANTIE

2. Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte. Leverancier staat er



WEBSITE

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier in opdracht een website ontwerpt, ontwikkelt, beheert en/of onderhoudt.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren dezelaatste.

2 SPECIFICATIES VAN WEBSITE

1. Indien wederpartij (contractant) niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een - al dan niet globaal - ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan leverancier heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
2. De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door leverancier te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolg-pagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.
3. Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door de leverancier zullen worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door wederpartij (contractant) of een door wederpartij (contractant) in te schakelen derde aan leverancier zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat wederpartij (contractant) de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.
4. Wederpartij (contractant) staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan leverancier verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van wederpartij (contractant).
5. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat wederpartij (contractant) de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Wederpartij (contractant) verplicht zich onvolkomenheden

in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan leverancier te melden.

6. Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal leverancier deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van wederpartij (contractant).

3 ONTWIKKELING VAN WEBSITE

1. Leverancier zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met wederpartij (contractant) schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat wederpartij (contractant) zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop wederpartij (contractant) zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
2. Wederpartij (contractant) zal de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door leverancier te bepalen formaat aanleveren.
3. Leverancier is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website te maken. Leverancier kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat wederpartij (contractant) het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. De ontwikkel werkzaamheden van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de
5. schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
6. Indien leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal wederpartij (contractant) op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien leverancier zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij wederpartij (contractant) in rekening brengen of doen brengen.
7. Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkel diensten in fasen zullen plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat wederpartij (contractant) de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. Binnen de door leverancier te bepalen grenzen van redelijkheid zal leverancier bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkel werkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van wederpartij (contractant) in acht nemen, mits leverancier die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.
9. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen.

4 AFLEVERING EN INSTALLATIE

1. Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van



wederpartij (contractant) zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan wederpartij (contractant) afleveren.

2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de website bij wederpartij (contractant) of bij een door de wederpartij (contractant) aangewezen derde (host-provider) installeren.

5 ACCEPTATIE TEST EN ACCEPTATIE

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt wederpartij (contractant) de website 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 10 van deze module.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen tot en met van deze module van toepassing.
3. Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien wederpartij (contractant) deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Wederpartij (contractant) is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is wederpartij (contractant) niet gerechtigd de website voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen dat wederpartij (contractant) met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is wederpartij (contractant) verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de door of namens leverancier eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van wederpartij (contractant).
6. De website zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat wederpartij (contractant) een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen wel is overeengekomen dat wederpartij (contractant) een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de website, indien wederpartij (contractant) daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden

maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de website fouten bevat, zal wederpartij (contractant) leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
8. Acceptatie van de website 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 operationele of productieve ingebruikname van de website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 10, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
9. Indien de website 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.
10. Acceptatie van de website op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van wederpartij (contractant) op grond van artikel betreffende kleine fouten en artikel 10 betreffende garantie.

6 GEBRUIKSRECHT

1. Leverancier stelt de in opdracht van wederpartij (contractant) ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan wederpartij (contractant) ter beschikking.
2. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen van de Algemene Voorwaarden, verleent leverancier wederpartij (contractant) slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website.
3. De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

7 ONDERHOUD EN BEHEER

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.
2. Indien partijen in afwijking van artikel overeenkomen dat leverancier tevens de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een 'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen, kan leverancier verlangen dat wederpartij (contractant) daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverbindingen van leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke



beheerders van de website.

- Indien partijen in afwijking van artikel overeenkomen dat leverancier tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan leverancier verlangen dat wederpartij (contractant) daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van leverancier beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website en in de technische werking van de website binnen redelijke termijn te herstellen.

8 DUUR VAN DE TER BESCHIKKINGSTELLING EN ONDERHOUD

- De in opdracht van wederpartij (contractant) ontwikkelde website wordt aan wederpartij (contractant) ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan leverancier het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits wederpartij (contractant) stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens leverancier nakomt.
- In voorkomend geval zal wederpartij (contractant) terstond na het einde van het gebruiksrecht van de website alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat wederpartij (contractant) bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal wederpartij (contractant) van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van vijf jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.

9 VERGOEDING

- Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan tevens een vooruitbetaling verlangen. Periodieke (onderhoud) tarieven zijn vooraf verschuldigd.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door leverancier anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website niet begrepen een vergoeding voor de door wederpartij (contractant) benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatie diensten en het onderhoud en beheer van de website. Evenmin is in de gebruiksrecht vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

10 GARANTIE

- Leverancier staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur.

Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

- Leverancier garandeert niet dat de website geschikt is voor het door wederpartij (contractant) beoogde gebruik of doel. Leverancier garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Wederpartij (contractant) aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de website in opdracht van wederpartij (contractant) 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 wederpartij (contractant) of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. De herstelverplichting vervalt indien wederpartij (contractant) zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de website aan te brengen.
- Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- Leverancier heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

11 AANSPRAKELIJKHEID

- Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het - al dan niet tijdelijk - niet beschikbaar zijn van de door leverancier ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van - al dan niet vertrouwelijke - gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.



VERHUUR APPARATUUR

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier ICT-, telecommunicatie- en/of kantoorapparatuur aan wederpartij (contractant) verhuurt.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 HUUR EN VERHUUR ICT-, TELE-COMMUNICATIE- OF KANTOORAPPARATUUR

1. Leverancier verhuurt aan wederpartij (contractant) de in de overeenkomst bepaalde ICT-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, hierna te noemen 'de apparatuur'.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de apparatuur niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur en gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer montage- en installatiematerialen, programmatuur, veren, gebruiksartikelen, batterijen, antennes, splitters, (tijdelijke) abonnementen, SIM kaarten, stekkers, kabels en accessoires.
3. Indien in afwijking van artikel aan wederpartij (contractant) tevens programmatuur, benodigd voor het gebruik van de Ook indien de overeenkomst tussen partijen daarin niet voorziet, kan leverancier voor of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling in aanwezigheid van wederpartij (contractant) bij wijze van voorinspectie een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van eventueel geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat wederpartij (contractant) het door leverancier opgestelde rapport met deze beschrijving van de staat van de apparatuur voor akkoord ondertekent alvorens leverancier de apparatuur aan wederpartij (contractant) in gebruik verstrekt. Tenzij partijen anders overeenkomen, komen de in die staat vermelde gebreken in de apparatuur voor rekening van leverancier. Leverancier en wederpartij (contractant) zullen bij constatering van gebreken overeenkomen op welke wijze en op welke termijn het herstel van die in de staat vermelde gebreken geschiedt. Indien partijen zijn overeengekomen dat herstel door of vanwege wederpartij (contractant) geschiedt, moeten de herstelwerkzaamheden behoorlijk en ten genoegen van leverancier worden uitgevoerd.

3 VOORINSPECTIE

1. Ook indien de overeenkomst tussen partijen daarin niet voorziet, kan leverancier voor of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling in aanwezigheid van wederpartij (contractant) bij wijze van voorinspectie een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van eventueel geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat wederpartij (contractant) het door leverancier opgestelde rapport met deze beschrijving van de staat van de apparatuur voor akkoord ondertekent alvorens leverancier de apparatuur aan wederpartij (contractant) in gebruik verstrekt. Tenzij partijen anders overeenkomen, komen de in die staat vermelde gebreken

in de apparatuur voor rekening van leverancier. Leverancier en wederpartij (contractant) zullen bij constatering van gebreken overeenkomen op welke wijze en op welke termijn het herstel van die in de staat vermelde gebreken geschiedt. Indien partijen zijn overeengekomen dat herstel door of vanwege wederpartij (contractant) geschiedt, moeten de herstelwerkzaamheden behoorlijk en ten genoegen van leverancier worden uitgevoerd.

2. Indien wederpartij (contractant), om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in het vorige artikellid, dan heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van wederpartij (contractant) uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor wederpartij (contractant).
3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt wederpartij (contractant) geacht de apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.

4 DUUR VAN DE HUUR

1. De huurovereenkomst is aangegaan voor de tussenpartijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan de wederpartij (contractant). De duur van de huurovereenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij wederpartij (contractant) of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de betreffende periode.
2. Bij het verstrijken van een voor bepaalde tijd aangegane huurovereenkomst eindigt de overeenkomst, zonder dat daartoe enige opzegging door leverancier of wederpartij (contractant) is vereist.

5 GEBRUIK VAN DE APPARATUUR

1. Wederpartij (contractant) zal de apparatuur steeds met uitsluiting van derden in overeenstemming met de op grond van de huurovereenkomst beoogde bestemming gebruiken. Wederpartij (contractant) is verplicht de apparatuur uitsluitend te gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan de apparatuur aan enige derde in onderhuur te geven of enige derde anderszins in enige vorm het gebruik of medegebruik ervan te geven.
2. Gebruik van de apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen plaats. Wederpartij (contractant) zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruik gereed maken.
3. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, jegens enige derde te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
4. Wederpartij (contractant) zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Wederpartij (contractant) zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan de apparatuur. Bij schade aan de apparatuur zal wederpartij (contractant) leverancier daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Wederpartij (contractant) is voor schade aan de apparatuur jegens leverancier en de door de schade getroffen derden volledig aansprakelijk.



6 VERANDERING VAN DE STAAT VAN DE APPARATUUR

1. Het is wederpartij (contractant) niet toegestaan de apparatuur geheel of gedeeltelijk te veranderen of daaraan iets toe te voegen 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 wederpartij (contractant) gewenste veranderingen en toevoegingen. Leverancier is tevens gerechtigd bij het geven van zijn toestemming een last aan wederpartij (contractant) op te leggen of de huurprijs te verhogen.
2. Tenzij anders overeengekomen, geldt tussen partijen dat de aangebrachte veranderingen en toevoegingen geen deel uitmaken van de gehuurde apparatuur.
3. Wederpartij (contractant) dient de aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen uiterlijk voor of bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan te maken of te verwijderen, tenzij tussen partijen anders overeengekomen.
4. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van wederpartij (contractant) aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het Burgerlijk Wetboek zijn. Wederpartij (contractant) heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
5. Wederpartij (contractant) is jegens leverancier aansprakelijk voor gebreken in de apparatuur die verband houden met de door wederpartij (contractant) daaraan aangebrachte veranderingen en toevoegingen.
6. Wederpartij (contractant) heeft geen aanspraak op enige vergoeding, uit welke hoofde dan ook, in verband met door wederpartij (contractant) aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

7 HUURPRIJS

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen huurprijs bij aanvang van de huur of, ingeval van periodiek verschuldigde huurtermijnen, bij aanvang van een huurtermijn verschuldigd.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de huurprijs niet begrepen een vergoeding voor de terbeschikkingstelling van programmatuur en/of verbruiksartikelen.
3. Wederpartij (contractant) zal de verschuldigde huurprijs bij vooruitbetaling vóór of uiterlijk op de eerste dag van de huur of, ingeval van periodieke huurtermijnen, bij aanvang van een huurtermijn aan leverancier voldoen.

8 ONDERHOUD APPARATUUR

1. Wederpartij (contractant) zal de apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
2. Wederpartij (contractant) zal door hem geconstateerde gebreken in de apparatuur terstond schriftelijk aan leverancier kenbaar maken.
3. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Wederpartij (contractant) zal leverancier desgevraagd in de

gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Wederpartij (contractant) en leverancier zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft wederpartij (contractant) niet recht op vervangende apparatuur.

4. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken als bedoeld in het vorige lid is:
 - a. het herstel van gebreken die wederpartij (contractant) bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - b. herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buiten komen;
 - c. herstel van gebreken die aan wederpartij (contractant), zijn personeelsleden en/of door wederpartij (contractant) ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - d. herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of gebruik in strijd met de documentatie;
 - e. herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - f. herstel van gebreken die het gevolg zijn van door of namens wederpartij (contractant) aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
5. Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, zal leverancier aan wederpartij (contractant) de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening brengen.
6. Leverancier is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
7. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

9 EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE

1. Wederpartij (contractant) zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van wederpartij (contractant).
2. Op verlangen van leverancier zal wederpartij (contractant) vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de duur van de huurovereenkomst zijn volle medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport van eindinspectie opgemaakt, dat door partijen moet worden ondertekend.
3. Indien wederpartij (contractant), om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de eindinspectie als bedoeld in het vorige artikellid, dan is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van wederpartij (contractant) uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor wederpartij (contractant).
4. Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie als bedoeld in de vorige twee leden en die voor rekening en risico van wederpartij (contractant) komen, op kosten van wederpartij (contractant) op te lossen of door een derde te laten oplossen. Wederpartij (contractant) is eveneens ten volle aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel onverhuurbaarheid van de apparatuur.



5. In geval wederpartij (contractant) bij het einde van de huurovereenkomst enige door of namens hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat wederpartij (contractant) onweerlegbaar geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen, zonder dat wederpartij (contractant) daarvoor aanspraak maakt op een vergoeding.

10 AANSPRAKELIJKHEID

1. Onverminderd het bepaalde over aansprakelijkheid in de module Algemeen van de algemene voorwaarden is leverancier nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken in de apparatuur die leverancier bij het aangaan van de huurovereenkomst niet kende, en voor schade als gevolg van gebreken in de apparatuur die na het aangaan van de huurovereenkomst zijn ontstaan.
2. Wederpartij (contractant) is jegens leverancier in alle gevallen aansprakelijk voor alle schade aan de apparatuur, ontstaan - door welke omstandigheid dan ook - tijdens de duur van de huur, derhalve ook indien deze schade niet aan wederpartij (contractant) toerekenbaar is.
3. In alle gevallen is wederpartij (contractant) jegens leverancier aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

11 BESLAG OP DE APPARATUUR

1. Wederpartij (contractant) zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, (waaronder een eventueel faillissementsbeslag), onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Wederpartij (contractant) zal de beslag leggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst. Wederpartij (contractant) is jegens leverancier aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de apparatuur.



FINANCIERING & LEASE

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing bij financiering en/of leasing van enig object.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 FINANCIERING

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen leverancier en wederpartij (contractant) overeengekomen bepaalde duur.
2. Leverancier en wederpartij (contractant) zullen schriftelijk in de overeenkomst de gehele (koop)prijs van het object van financiering vermelden, het plan van regelmatige betaling van de termijnen en de overige voorwaarden. De overeenkomst strekt ertoe dat alle termijnen volledig worden voldaan.

3 BETALING

1. Wederpartij (contractant) verbindt zich alle betalingen aan leverancier zonder kosten voor leverancier te voldoen op de dag van verschuldigheid in een wettig Nederlands betaalmiddel door overmaking van het bedrag op het door leverancier aan te wijzen rekeningnummer. Wederpartij (contractant) kan uitsluitend op voormelde wijze bevrijdend betalen. Wederpartij (contractant) verleent leverancier door het aangaan van de overeenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door wederpartij (contractant) verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Wederpartij (contractant) zal te allen tijde zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
2. Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd. Indien vertragingsrente is overeengekomen is wederpartij (contractant) deze verschuldigd vanaf de eerste dag van verzuim.
3. Leverancier kan naar eigen discretie besluiten uitstel van betaling van een termijn te verlenen indien wederpartij (contractant) schriftelijk vóór het vervallen van de betreffende termijn een gemotiveerd verzoek daartoe doet. Indien leverancier, al of niet op uitdrukkelijk verzoek van wederpartij (contractant), enig uitstel toelaat geschiedt dit onder voorbehoud van alle rechten.
4. De door leverancier van wederpartij (contractant) ontvangen bedragen strekken eerst in mindering op de verschuldigde kosten, vervolgens op de rente en als laatste op de hoofdsom.

4 BESCHERMING RECHTEN VAN (INTELLECTUELE) EIGENDOM

1. Wederpartij (contractant) is gehouden leverancier terstond op de hoogte te stellen van schade, waardevermindering of verlies van het object en alle nodige maatregelen te treffen, zoals ter beperking van verdere schade, en voorts eventuele aanwijzingen van leverancier ter zake op te volgen teneinde de aan leverancier toekomende rechten van (intellectuele) eigendom als bedoeld in artikel 6 en artikel 8 van de module Algemeen te beschermen.

2. Het object dient door wederpartij (contractant) op zijn kosten in goede staat te worden onderhouden en te worden gebruikt overeenkomstig de bestemming. Wederpartij (contractant) zal de gedaante of inrichting van het object niet veranderen, noch het object verhuren, vervreemden of bezwaren, het genot ervan afstaan of het object gebruiken in strijd met enig wettelijk voorschrift.
3. Wederpartij (contractant) is verplicht ieder die enig recht ten aanzien van het object doet gelden, te informeren over de rechten van (intellectuele) eigendom van leverancier en terstond leverancier van die aanspraken van derden op de hoogte te stellen onder overlegging van alle bescheiden.
4. Wederpartij (contractant) houdt het object voor eigen rekening en risico en zal onder meer voor veilige bewaring en opslag zorg dragen. Wederpartij (contractant) verplicht zich het object voldoende te verzekeren en verzekerd te houden bij een in Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij. Leverancier kan nadere voorwaarden stellen aan de verzekering.
5. Alle aanspraken ter zake van uitkeringen van verzekeringspenningen worden door wederpartij (contractant) bij het aangaan van de overeenkomst bij voorbaat aan leverancier gecedeerd. Verzekeringspenningen die door de verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan wederpartij (contractant) worden voldaan, strekken in mindering op door wederpartij (contractant) aan leverancier te betalen schadevergoeding.
6. Leverancier is gerechtigd tijdens normale werktijden het object te (doen) inspecteren. Wederpartij (contractant) zal daaraan op eerste schriftelijk verzoek van leverancier alle door leverancier gewenste medewerking verlenen.

5 BEËINDIGING EN GEVOLGEN

1. Wederpartij (contractant) is jegens leverancier in verzuim indien wederpartij (contractant) één of meer termijnen niet of niet tijdig voldoet of anderszins in strijd handelt met enige verplichting uit deze overeenkomst.
2. Indien wederpartij (contractant) in verzuim verkeert, is leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke verklaring en zonder tussenkomst van de rechter met onmiddellijke ingang tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, het object terstond weer onder zich te nemen en alle overigens door de wet toegekende rechten uit te oefenen.
3. Behoudens opzegging op de gronden van artikel 11 van de module Algemeen is opzegging van de overeenkomst door wederpartij (contractant) uitgesloten.
4. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet alle verplichtingen van wederpartij (contractant) jegens leverancier en leidt tot onmiddellijke opeisbaarheid van hetgeen door wederpartij (contractant) is verschuldigd.
5. Ontbinding of vernietiging van de overeenkomst op grond van gebreken in of omstandigheden met betrekking tot het object of het gebruik ervan, is uitdrukkelijk uitgesloten.

6 RETOURNERING

1. Indien uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat wederpartij (contractant) gerechtigd is het object
2. te retourneren of indien leverancier het recht uitoefent het object terug te nemen, dan dient het object in goede staat en voor rekening en risico van wederpartij (contractant) aan leverancier te worden verstrekt op een door leverancier aan te wijzen plaats en moment. Wederpartij (contractant) is gehouden tot vergoeding van kosten van herstel, vervanging en waardeverlies van het object of een gedeelte daarvan. Het object dient bij verstrekking aan leverancier werkend, in originele en behoorlijke staat te verkeren. Wederpartij (contractant) zal zorg dragen voor



deugdelijke verpakking en vervoer. Wederpartij (contractant) is gehouden tot verwijdering van niet tot het object behorende onderdelen, voorzieningen, data en programmatuur, bij gebreke waarvan leverancier daartoe kan overgaan, zonder dat hieruit enige verplichting voor leverancier voortvloeit.

7 ZEKERHEIDSTELLING EN OVERDRACHT

1. Wederpartij (contractant) is verplicht op eerste verzoek van leverancier zekerheid te stellen voor de nakoming van al zijn verplichtingen jegens leverancier. Indien gestelde zekerheid onvoldoende is (geworden), dan is wederpartij (contractant) verplicht op eerste verzoek die zekerheid aan te vullen of te vervangen.
2. Leverancier is gerechtigd de rechtsverhouding tot wederpartij (contractant) aan een derde over te dragen.

8 ADMINISTRATIE EN UITVOERING OVEREENKOMST

1. Wederpartij (contractant) zal leverancier schriftelijk op voorhand op de hoogte stellen van wijzigingen in het adres van wederpartij (contractant) en van de locatie waar het object zich bevindt.
2. De relevante bescheiden of gegevens uit de administratie van leverancier strekken tot volledig bewijs van hetgeen door wederpartij (contractant) aan leverancier verschuldigd is, behoudens door wederpartij (contractant) te leveren tegenbewijs.
3. Indien leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst een fout heeft gemaakt, heeft wederpartij (contractant) de verplichting bij constatering leverancier hiervan onverwijld op de hoogte te stellen en volledige medewerking te verlenen aan herstel van de gemaakte fout.

9 AANVULLENDE DIENSTEN EN BIJKOMENDE KOSTEN

1. Indien en voor zover uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat leverancier voor vervanging van het object zal zorg dragen, dan zal leverancier zorg dragen voor vervanging van een naar het oordeel van leverancier gelijkwaardig object of met gelijkwaardige functionaliteit. De bepalingen van de overeenkomst zijn op het vervangende object onverkort van toepassing. Behoudens indien anders overeengekomen, zijn de kosten van vervanging voor rekening van wederpartij (contractant). Ongeacht benaming van de overeenkomst, de prijs of de periodieke vergoedingen omvat de overeenkomst uitsluitend de diensten zoals door leverancier en wederpartij (contractant) uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Indien aanvullende diensten deel uitmaken van de overeenkomst dan is leverancier gerechtigd nadere of gewijzigde voorwaarden te stellen en wijzigingen in de kosten van die diensten, zoals van verzekeringspremies, onderhoudskosten, verhuizing, verplaatsing, belastingen, van overheidswege opgelegde heffingen en het uurtarief voor diensten van leverancier, aan wederpartij (contractant) door te belasten.



VIDEO

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing bij financiering en/of leasing van enig object.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. Alle door leverancier in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat de wederpartij (contractant) hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd deugdelijk is nagekomen en volledig heeft voldaan.
2. Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen: de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.
3. Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de wederpartij (contractant), mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf.

3 VOICE-OVER EN MUZIEKRECHTEN

1. Bij sommige producties wordt gebruik gemaakt van een of meerdere voice-overs, oftewel ingesproken stemmen. De kosten van een voice-over vallen onder de additionele kosten die niet in de offerte worden meegenomen, tenzij anders vermeld. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden deze door leverancier apart toegevoegd aan de eindfactuur.
2. Voor muziek welke in een videoproductie of online uiting wordt gebruikt moet door de wederpartij (contractant) een vergoeding voor de rechten afgedragen worden aan een auteursrechtenorganisatie zoals Buma/Stemra, SENA, Stichting SYNC of een hiermee vergelijkbare organisatie. Wederpartij (contractant) is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de registratie, vergoeding en betaling van deze auteursrechten.
3. Deze auteursrechten zijn additionele kosten, die niet in de offerte worden meegenomen. De hoogte van de rechten worden bepaald door de betreffende auteursrechtenorganisatie.
4. Leverancier kan op verzoek een schatting van deze kosten geven als PM post maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De daadwerkelijke kosten, bepaald door de auteursrechtenorganisatie, moeten door de wederpartij (contractant) betaald worden aan de betreffende organisatie.
5. Leverancier zal aan de opdrachtgever alle gegevens overhandigen die nodig zijn voor het eventueel administratief afhandelen van de vergoedingen Buma/Stemra.
6. Als leverancier door nalatigheid en/of niet juist handelen van de opdrachtgever een factuur en/of heffing van Buma/Stemra, SENE, Stichting SYNC of een daarmee vergelijkbare organisatie ontvangt is de wederpartij (contractant) verplicht deze factuur en bijkomende kosten te betalen. In deze gevallen zal leverancier altijd een

administratieve vergoeding van € 400,00 in rekening brengen, daarnaast zullen andere extra kosten voortvloeiend uit deze eveneens in rekening worden gebracht.

4 AANSPRAKELIJKHEID

1. Leverancier zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Leverancier mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Leverancier voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door opdrachtgever aangeleverd materiaal.
3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Leverancier mocht lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden.
4. Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan Leverancier. Indien de opdrachtgever hierin verzuimt, is de opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die Leverancier als gevolg daarvan lijdt.
5. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Leverancier slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
6. De aansprakelijkheid van Leverancier is daarom beperkt tot de vergoeding welke Leverancier voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen. Voor overeenkomsten die een langere doorlooptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal de vergoeding over de laatste zes maanden.
7. Bovendien is de aansprakelijkheid van Leverancier in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheid verzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico. Leverancier mag de verplichting tot vergoeding van de schade verrekenen met de niet betaalde facturen en daaruit voortvloeiende rente en kosten.
8. Voornoemde limiteringen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van grove schuld of opzet door Leverancier.
9. Voor personen die Leverancier op aanwijzing van opdrachtgever heeft ingeschakeld, is Leverancier niet aansprakelijk.
10. Leverancier is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfs-stagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door opdrachtgever geleden directe vermogensschade is Leverancier niet aansprakelijk.
11. Voor zover opdrachtgever en Leverancier in de overeenkomst van de opdracht of tijdens de uitvoering van de opdracht, termijnen zijn overeengekomen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zoals bij een overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd, indicatief. Overschrijding daarvan zal nimmer een tekortkoming in de nakoming van de verplichting van Leverancier opleveren en daarom opdrachtgever niet het recht geven om schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst te vorderen. Bij



overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever Leverancier daarom schriftelijk in gebreke te stellen. Leverancier dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

12. Opdrachtgever is verplicht om binnen één maand nadat opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft gesignaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan Leverancier.
13. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is Leverancier op geen enkele wijze verplicht tegenover opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de werkzaamheden.
14. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken die derden ten opzichte van Leverancier pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door Leverancier van de opdracht.
15. Na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies vervalt ieder recht van opdrachtgever tegenover Leverancier ter zake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van Leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst.

5 OVERMACHT

1. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Als dergelijke overmacht opleverende omstandigheden gelden in ieder geval de onmogelijkheid de overeenkomst uit te voeren vanwege verhindering van door Leverancier ingeschakelde derden, evenals onmogelijkheid voor Leverancier ten gevolge van ziekte, stakingen, verstoringen van energievoorzieningen, verkeersstoornissen, stoornissen in transport en post en/of telecommunicatie evenals storingen in netwerken, infrastructuur en computerinbraak. De opsomming is niet limitatief.
3. Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Leverancier ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Leverancier gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

6 EIGENDOMSVORBEHOUD EN ZAKEN VAN OPDRACHTGEVER

1. Alle in het kader van de overeenkomst door Leverancier tot stand gebrachte of geleverde zaken of resultaten van diensten blijven eigendom van Leverancier, totdat de door opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.
2. Leverancier zal de door de opdrachtgever aan haar toevertrouwde zaken in het kader van de nakoming van de overeenkomst bewaren met de zorg van een goed bewaarder. Leverancier is evenwel niet aansprakelijk voor schade aan de toevertrouwde zaken en opslag van bestanden.
3. Leverancier zal de voor opdrachtgever gemaakte filmbeelden of andere werken tot een maximum periode van twee maanden opslaan. Tegen een additionele vergoeding en vastgelegd in een overeenkomst kan Leverancier de gemaakte filmbeelden of andere werken voor een langere periode opslaan.
4. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verlies van filmbeelden of andere werken door onvoorziene omstandigheden als computercrashes, brand, inbraak of andere onvoorziene situaties. Leverancier is evenwel niet aansprakelijk voor schade aan de toevertrouwde zaken en opslag van bestanden.

7 INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Leverancier behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet. Het eigendom van door Leverancier geleverde projecten zoals videoproducties, verstrekte ideeën, beelden, concepten, scripts, draaiboeken, illustraties of (proef-)ontwerpen etc. blijft daarom volledig bij Leverancier. Deze mogen hierdoor niet verveelvoudigd, gereproduceerd of bewerkt worden zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.
2. Het is mogelijk auteursrechten af te kopen in overeenstemming met Leverancier. Middels een licentievergoeding ofwel royalty fee kan een afgesproken gebruiksvorm vast worden gelegd om zo juridisch voor Opdrachtgever het toestaan van dit gebruik vast te leggen.
3. Door het verstrekken van een opdracht tot gebruik, verveelvoudiging of reproductie van door de Auteurswet of enig industrieel eigendomsrecht beschermde zaken, verklaart opdrachtgever, dat geen inbreuk op het auteursrecht of industriële eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij Leverancier in en buiten rechte voor alle gevolgen uit het gebruik, de verveelvoudiging of reproductie voortvloeiende.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van octrooirechten, merkrechten, tekening of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor Opdrachtgever.
5. Tenzij het project er zich niet voor leent, is Leverancier te allen tijde gerechtigd om zijn naam hierbij te (laten) vermelden of verwijderen. Zonder voorafgaande toestemming is het opdrachtgever niet toegestaan het project zonder vermelding van de naam van Leverancier in productie te nemen, openbaar te maken of te verveelvoudigen.
6. Wanneer Opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen als gevolg van de overeenkomst met Leverancier, verkrijgt hij een exclusieve licentie tot het gebruik van het project voor zover dit betreft het recht van openbaarmaking en verveelvoudiging in overeen-



stemming met de bij de opdracht overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft de licentieverlening beperkt tot dat gebruik van het project, waarvoor op het moment van het verstrekken van de opdracht vaststaande plannen bestonden. Deze plannen dienen aantoonbaar voor het sluiten van de overeenkomst aan Leverancier bekend te zijn gemaakt.

7. Opdrachtgever ontvangt van Leverancier een licentie voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermde werken, die door Leverancier in de uitvoering van een opdracht ten behoeve van opdrachtgever worden gemaakt. Deze licentie geldt slechts zolang opdrachtgever voldoet aan de financiële verplichtingen, die verband houden met de beschikbaarstelling van het auteursrechtelijk beschermde werk. De licentie geldt uitsluitend voor gebruik van het betreffende werk door opdrachtgever zelf, of voor zijn rechtsopvolgers. Licenties die betrekking hebben op het gebruik van muziek en/of muziekstukken vallen buiten deze bepaling. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het regelen van de benodigde muziek licenties.
8. Alle door Leverancier gemaakte projecten hebben, tenzij expliciet anders vermeld, geen licentie-overeenstemming voor gebruik buiten Nederland. De kosten voor toestemming ofwel een licentie voor gebruik buiten Nederland zullen, tenzij vooraf overeenkomen, separaat conform de hiervoor geldende normen in de branche worden gefactureerd.
9. De kosten om bij derden licenties te verwerven voor auteursrechtelijk materiaal dat bij de uitvoering van de overeenkomst zal worden gebruikt, zijn voor Opdrachtgever. Onder auteursrechtelijk materiaal wordt onder andere maar niet uitputtend verstaan: fonts, software, huisstijl elementen, foto's, video's, stock beelden en composities. Deze kosten zijn verplicht af te nemen en Opdrachtgever is hiervoor volledig verantwoordelijk.
10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afhandeling van de portretrechten van figuranten, geïnterviewden of andere personen of rechthebbenden van een videoproductie. Ditzelfde geldt voor het beeldrecht van bijvoorbeeld gebouwen, kunstwerken of locaties. De kosten voor de registratie en afkoop van deze rechten zijn voor rekening van Opdrachtgever en zullen tenzij anders overeengekomen additioneel worden gefactureerd.
11. Leverancier heeft het recht een videoproductie of fragmenten daaruit openbaar te maken en/of te (doen) vermenigvuldigen ten behoeve van haar eigen promotie op bijvoorbeeld een showreel, het internet, een overzichtstentoonstelling, filmfestival of een soortgelijke manifestatie dan wel ten behoeve van evenementen en media gericht op een demonstratie en promotie van de werkzaamheden, producten of diensten van Leverancier, zonder dat hiervoor voorafgaand toestemming is vereist en zonder dat dienaangaande enige vergoeding behoeft te worden betaald. Onder deze bepaling vallen tevens alle scripts, ontwerpen en alle gemaakte opnames ook genoemd "het ruwe materiaal".
12. Het gebruik door Leverancier is echter slechts mogelijk, nadat het project of videoproductie al openbaar is gemaakt.
13. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om delen van een geleverde productie te gebruiken als onderdeel van een andere productie. Eveneens is het niet toegestaan om een geleverd product aan te passen dan wel te hermonteren zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.



SOCIAL MEDIA & ONLINE MARKETING

1 TOEPASSELIJKHEID

1. De Fenix Services BV Algemene Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing bij financiering en/of leasing van enig object.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen met de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 OMSCHRIJVING

1. Onder Social Media wordt in deze voorwaarden verstaan: alle internettoepassingen waarmee het mogelijk is om informatie in de vorm van tekst, geluid, beeld en muziek met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke wijze. Met online marketing wordt in deze voorwaarden bedoeld het via internet vermarkten van producten of diensten. Content is in dit verband: de inhoud van op social media te plaatsen uitingen, inclusief beeld- en geluidsmateriaal.

3 UITVOERING ONLINE MARKETING

1. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Leverancier verstrekte informatie. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Leverancier worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Leverancier zijn verstrekt, heeft Leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Leverancier is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Leverancier 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.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4 INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Leverancier behoudt zich, tenzij anders is overeengekomen, de intellectuele eigendom voor op de door Leverancier verstrekte teksten, ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, schetsen en alle overige in het kader van de opdracht aan opdrachtgever ter kennis gekomen plannen en ideeën. Opdrachtgever dient met deze gegevens / informatie derhalve zodanig om te gaan dat deze evenmin oneigenlijk gebruikt kunnen / kan worden door derden. In verband hiermee is

opdrachtgever gehouden de ontwerpen slechts te gebruiken op de wijze zoals overeengekomen en zal opdrachtgever, indien en voor zover van toepassing, de volledige naam van opdrachtnemer vermelden in haar publicaties / uitingen.

2. Leverancier behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Leverancier behoudt het recht om onderdelen van ontwikkelde content in latere projecten te gebruiken.
4. Leverancier en eventuele onderaannemers (derden) behoudt zich het recht om de voor opdrachtgever ontwikkelde content geheel of gedeeltelijk te gebruiken ten behoeve van promotionele-, acquisitie- en/of demonstratiedoeleinden.
5. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van materiaal met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden met betrekking tot enige inbreuk van rechten van intellectuele eigendom van die derde.

5 AANSPRAKELIJK

1. Onder andere Facebook, LinkedIn, YouTube, Pinterest, Google en Twitter zijn externe, opensource webapplicaties. Leverancier is niet aansprakelijk voor fouten in de betreffende systemen of functionaliteiten.
2. De opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Leverancier toerekenbaar is. Indien Leverancier uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden Leverancier zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Leverancier, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Leverancier en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.