

# Algemene Voorwaarden RHO-IT

## 1. Definities

**Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.

**RHO-IT:** Algemene benaming voor de onderneming opererend onder de handelsnaam RHO-IT Informatica Consulting en RHO-IT Software Solutions.

**Opdrachtgever:** Iedere (rechts-)persoon of diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) of rechtsverkrijgende(n) aan wie het aanbod van RHO-IT is gericht, met RHO-IT de overeenkomst heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is/wordt verricht, op grond waarvan Producten of Diensten aan deze partij worden geleverd.

**Producten:** alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen RHO-IT en Opdrachtgever.

**Diensten:** alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen RHO-IT en Opdrachtgever.

**Reservekopie:** een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De Reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

**Interoperabiliteit:** het vermogen van programmatuur of apparatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

**Fouten:** het niet voldoen aan de door RHO-IT schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van Fouten onverwijld melding aan RHO-IT te maken.

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

**Kantooruren:** Zie Werkdagen.

## Algemene bepalingen

### 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende levering door RHO-IT van Producten en/of Diensten aan of ten behoeve van Opdrachtgever.

De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Producten en/of Diensten, die RHO-IT geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever doorlevert, alsmede op Producten en/of Diensten die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van RHO-IT door een derde partij aan Opdrachtgever worden geleverd.

Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen door de partijen.

Toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven en zullen Opdrachtgever en RHO-IT in overleg treden teneinde nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.

### 3. Aanbieding en overeenkomst

De door RHO-IT gedane aanbiedingen aan Opdrachtgever zijn vrijblijvend.

Aanbiedingen zijn geldig gedurende 14 (veertien) dagen tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

RHO-IT is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding door de wederpartij schriftelijk binnen 14 (veertien) dagen of de schriftelijk anders overeengekomen termijn wordt bevestigd.

Indien de aanvaarding van de offerte na 14 (veertien) dagen of de schriftelijk anders overeengekomen termijn plaatsvindt heeft RHO-IT het recht de uitvoeringstermijn en/of honorering/kosten aan te passen.

Een aanbieding die een termijn bevat kan door RHO-IT worden herroepen, zelfs na ontvangst van de order c.q. opdracht, mits binnen 5 (vijf) dagen.

Alle door RHO-IT genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan RHO-IT bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt RHO-IT niet in verzuim. RHO-IT is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen RHO-IT en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### 4. Prijs en betaling

Alle door RHO-IT vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede exclusief transport- en afleveringskosten of reis- en verblijfskosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

RHO-IT is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat prijzen en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Produkten en/of Diensten 2 (twee) maanden na de aankondiging daarvan in.

Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door RHO-IT aangekondigde wijziging van prijzen en/of tarieven heeft Opdrachtgever het recht om binnen 8 (acht) dagen na de aangekondigde wijziging de overeenkomst met RHO-IT schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de betreffende wijziging ingaat.

Indien in overleg met Opdrachtgever wordt afgeweken van de oorspronkelijke overeenkomst tussen RHO-IT en Opdrachtgever, zullen de daaruit voortvloeiende kosten voor meerwerk tegen de prijzen en/of tarieven die gelden op het moment van uitvoering aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Opdrachtgever dient de facturen van RHO-IT te betalen binnen de op de betreffende factuur vermelde betalingstermijn. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 30 (dertig) dagen.

Alle betalingen door Opdrachtgever aan RHO-IT worden in mindering gebracht op de oudste nog openstaande facturen van Opdrachtgever, ongeacht enige andere aanduiding door Opdrachtgever.

Enig beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.

RHO-IT is te allen tijde gerechtigd om terzake van de levering van Produkten en/of Diensten (gedeeltelijke) vooruitbetaling te verlangen, bijvoorbeeld door middel van een aan RHO-IT verstrekte machtiging tot automatische incasso, en de levering op te schorten totdat de vooruitbetaling is ontvangen. Voorts is RHO-IT gerechtigd om zekerheid voor betaling te ontvangen in een naar keuze van RHO-IT aan te geven vorm, bijvoorbeeld een bankgarantie. RHO-IT zal in zodanig geval de Produkten en/of Diensten pas leveren nadat de gewenste zekerheid is verkregen.

Indien Opdrachtgever enige factuur van RHO-IT niet binnen de betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever automatisch in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling of sommatie nodig is. RHO-IT heeft het recht om in een dergelijk geval zonder nadere aankondiging de wettelijke rente over het openstaande bedrag in rekening te brengen.

Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, te voldoen, kan RHO-IT de vordering ter incasso uit handen geven. Opdrachtgever is in dat geval naast betaling van de hoofdsom en daarover verschuldigde wettelijke rente gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke en eventueel gerechtelijke kosten, uitdrukkelijk naast de eventueel in rechte vastgestelde kosten. De hoogte van deze kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom.

#### 5. Levering, risico en eigendomsvoorbehoud

Opgegeven termijnen voor de levering door RHO-IT van Produkten en/of Diensten dienen slechts als richtlijn en zijn dus nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Het risico van verlies of beschadiging van de Produkten die voorwerp zijn van de overeenkomst tussen RHO-IT en Opdrachtgever gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop de betreffende Produkten in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon komen.

Opdrachtgever dient alle geleverde Produkten direct na aflevering te controleren op mogelijke gebreken of andere tekortkomingen.

Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van RHO-IT, totdat Opdrachtgever alle bedragen die hij aan RHO-IT verschuldigd is vanwege door RHO-IT geleverde Producten en/of Diensten, alsmede de daarover verschuldigde rente en kosten, zoals bedoeld in artikel 4, volledig heeft voldaan.

Voorzover er uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat bepaalde rechten zullen worden verleend of overgedragen, worden deze steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de daaraan verbonden vergoedingen altijd volledig en tijdig worden voldaan.

## 6. Reclames

Alle bezwaren van Opdrachtgever tegen een factuur van RHO-IT of een door RHO-IT automatisch geïncasseerd bedrag, dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum of datum van de automatische incasso schriftelijk aan RHO-IT te worden gemeld, waarna het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als door Opdrachtgever erkend geldt.

Indien Opdrachtgever van mening is dat een door RHO-IT geleverd Product of geleverde Dienst niet voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen, dient Opdrachtgever RHO-IT daarvan schriftelijk in kennis te stellen binnen 14 (veertien) dagen na levering.

## 7. Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij RHO-IT of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van RHO-IT of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 9, deze programmatuur apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur, apparatuur of materialen.

Het is RHO-IT toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien RHO-IT door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen en/of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een Reservekopie van de programmatuur te maken, zal RHO-IT op verzoek van de Opdrachtgever een Reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

Behoudens het geval dat RHO-IT een Reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever het recht 1 (één) Reservekopie van het programma aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan te maken.

Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de Interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door RHO-IT ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze Interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever RHO-IT schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. RHO-IT zal binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden.

Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

RHO-IT zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsovername welke gebaseerd is op de bewering dat door RHO-IT zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever RHO-IT onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan RHO-IT.

Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan RHO-IT verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsovernames te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring

vervalt indien er voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door RHO-IT zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van RHO-IT een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal RHO-IT het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van RHO-IT wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van RHO-IT voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door RHO-IT gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door RHO-IT geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

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

Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de Produkten en resultaten van de Diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan Opdrachtgever opgelegd.

Opdrachtgever zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RHO-IT de Produkten en resultaten van de Diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, vereenvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen.

RHO-IT staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan Opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de Produkten en/of resultaten van de Diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij Opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door RHO-IT geleverde Produkten en/of resultaten van de Diensten.

#### 8. Verstrekking gegevens door Opdrachtgever

Opdrachtgever zal RHO-IT steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

Opdrachtgever zal RHO-IT steeds tijdig en volledig voorzien van de door RHO-IT verzochte gegevens en alle andere informatie, nodig voor de levering van de Produkten en/of Diensten.

Opdrachtgever staat ervoor in dat de in de artikelen 8.1 en 8.2 bedoelde informatie juist en volledig is, alsmede dat zij gerechtigd is de informatie aan RHO-IT te verstrekken ten behoeve van de levering van de Produkten en/of Diensten. Opdrachtgever vrijwaart RHO-IT tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

Indien er door Opdrachtgever gegevens aan RHO-IT worden verstrekt die aangemerkt kunnen worden als persoonsgegevens, staat Opdrachtgever er voor in dat terzake van die gegevens is voldaan aan de op het moment van verstrekking geldende wetgeving ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en dat het gebruik en de bewerking ervan door RHO-IT eveneens is toegestaan. Opdrachtgever vrijwaart RHO-IT tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door RHO-IT te verlenen Diensten alsmede voor de controleprocedures en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

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

Ingeval medewerkers van RHO-IT op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een

werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etcetera zorgdragen. Opdrachtgever zal RHO-IT vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van RHO-IT daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

#### 9. Geheimhouding

Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun medewerkers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.

Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

#### 10. Aansprakelijkheid RHO-IT

Iedere aansprakelijkheid van RHO-IT voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving en omzetsderving, is uitgesloten.

#### 11. Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van RHO-IT.

Indien de periode van overmacht langer dan 90 (negentig) aaneengesloten dagen heeft geduurd, dan heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst buitengerechtelijk schriftelijk te ontbinden, zonder dat RHO-IT gehouden is tot enige vergoeding van de schade die Opdrachtgever lijdt tengevolge van die ontbinding. Ontbinding ontslaat Opdrachtgever niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door RHO-IT geleverde Producten en/of Diensten.

#### 12. Beëindiging

Iedere partij is gerechtigd om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk ingebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt. Ontbinding ontslaat Opdrachtgever niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door RHO-IT geleverde Producten en/of Diensten, tenzij RHO-IT terzake van een bepaald Product of bepaalde Dienst in verzuim is.

RHO-IT is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist en zonder dat RHO-IT hierdoor schadeplichtig wordt jegens Opdrachtgever, indien aan Opdrachtgever voorlopige of definitieve surséance van betaling wordt verleend, het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd, er beslag is gelegd op (een deel van) de goederen van Opdrachtgever of indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd. RHO-IT zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.2 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij RHO-IT ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die RHO-IT vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Direct na beëindiging van de overeenkomst, om welke reden ook, staakt Opdrachtgever het gebruik van ter beschikking gestelde Producten en/of resultaten van Diensten en retourneert alle exemplaren van programmatuur, documentatie en andere materialen die in het kader van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.

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 zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

#### 13. Personeel

Opdrachtgever zal medewerkers en/of medewerkers van ingeschakelde derden van RHO-IT die ten behoeve van de levering van Producten en/of Diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en RHO-IT voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van RHO-IT in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RHO-IT. Onder werknemers van

RHO-IT worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van RHO-IT of die niet langer dan 12 (twaalf) maanden geleden in dienst van RHO-IT waren.

#### 14. Geschillen

De aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen betreffende levering door RHO-IT van Produkten en/of Diensten worden beheerst door Nederlands recht.

De geschillen welke tussen RHO-IT en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door RHO-IT met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien RHO-IT Diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door RHO-IT beheerde programmatuur en apparatuur.

#### 15. Uitvoering

RHO-IT zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

Alle door RHO-IT te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door RHO-IT te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar RHO-IT de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien dit door RHO-IT wordt uitgevoerd of verzorgd.

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

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

RHO-IT kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal RHO-IT Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of RHO-IT de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

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

#### 16. Duur

Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Opdrachtgever is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 12.

De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of RHO-IT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

#### 17. Telecommunicatie

Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. RHO-IT is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal RHO-IT Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

#### 18. Beveiliging en privacy

Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Opdrachtgever zal RHO-IT alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. RHO-IT zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.

Opdrachtgever vrijwaart RHO-IT voor alle aanspraken van derden die jegens RHO-IT mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

#### 19. Garantie

Tenzij anders is overeengekomen, is RHO-IT niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal deze resultaten na ontvangst controleren.

RHO-IT staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van Producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor RHO-IT uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal RHO-IT de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan RHO-IT kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan RHO-IT, kan Opdrachtgever RHO-IT verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval RHO-IT de kosten daarvan in rekening zal brengen.

Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan RHO-IT redelijkerwijs niet mogelijk is, zal RHO-IT de voor de betreffende computerservice door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

## DIENSTVERLENING

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

#### 20. Uitvoering

RHO-IT zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is RHO-IT gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is RHO-IT gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. RHO-IT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 21.

Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal RHO-IT steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

#### 21. Wijziging en meerwerk

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

Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 21.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en RHO-IT, kunnen worden beïnvloed.

Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal RHO-IT Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 22. Opleidingen, cursussen en trainingen

Voorzover de dienstverlening van RHO-IT bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan RHO-IT steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij RHO-IT gebruikelijke regels.

Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van RHO-IT aanleiding geeft, is RHO-IT gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

# ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien RHO-IT in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

## 23. Ontwikkeling van programmatuur

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

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

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

## 24. Aflevering, installatie en acceptatie

RHO-IT zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door RHO-IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door RHO-IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

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

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

indien RHO-IT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 24.6 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 24.7 aan acceptatie niet in de weg staan.



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

Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur Fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever RHO-IT hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur Fouten bevat, zal Opdrachtgever RHO-IT uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. RHO-IT zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RHO-IT gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of produktieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van RHO-IT om deze kleine Fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 27, indien toepasselijk, te herstellen.

Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

## **GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door RHO-IT ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door RHO-IT te verstrekken nieuwe versies.

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

RHO-IT zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door RHO-IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Opdrachtgever installeren.

Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 24.3 tot en met 24.8 van overeenkomstige toepassing.

Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van RHO-IT ingevolge de garantie van artikel 19.

### **26. Gebruiksrecht**

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 verleent RHO-IT Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

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

Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van Fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van

de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan RHO-IT retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging RHO-IT onverwijld schriftelijk melding maken.

## 27. Garantie

Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal RHO-IT naar beste vermogen eventuele Fouten in de programmatuur in de zin van artikel 7.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RHO-IT zijn gemeld. RHO-IT garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval RHO-IT zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. RHO-IT kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksFouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan RHO-IT toe te rekenen oorzaken of indien de Fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van RHO-IT wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

Herstel van Fouten zal geschieden op een door RHO-IT te bepalen locatie. RHO-IT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

Na afloop van de in artikel 27.1 bedoelde garantieperiode is RHO-IT niet gehouden eventuele Fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

## 28. Onderhoud

Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van RHO-IT geconstateerde Fouten in de programmatuur gedetailleerd aan RHO-IT melden. Na ontvangst van de melding zal RHO-IT naar beste vermogen Fouten in de zin van artikel 7.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door RHO-IT te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. RHO-IT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

RHO-IT garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd.

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

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

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

## 29. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover RHO-IT programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door RHO-IT schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij RHO-IT en RHO-IT zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en RHO-IT om welke reden dan ook

geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien RHO-IT apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

### **30. Aflevering**

De door RHO-IT aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van RHO-IT. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal RHO-IT de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

RHO-IT zal Opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

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

RHO-IT zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door RHO-IT geleverde Produkten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart RHO-IT voor aanspraken van derden wegens nietnaleving van dergelijke voorschriften.

### **31. Installatie en acceptatie**

Indien schriftelijk overeengekomen, zal RHO-IT de apparatuur installeren of laten installeren.

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

Opdrachtgever zal RHO-IT voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van RHO-IT.

RHO-IT zal de apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering dan wel, indien een door RHO-IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur als bedoeld in artikel 31.1 bij Opdrachtgever. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door RHO-IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

### **32. Retourzendingen**

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is RHO-IT niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door RHO-IT van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door RHO-IT zijn gecrediteerd.

RHO-IT behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden Produkten, met een minimum van € 25,— (vijf en twintig euro).

### **33. Garantie**

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

Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door RHO-IT in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

### **34. Apparatuur van toeleverancier**

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

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien RHO-IT en Opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

### 35. Duur van de onderhoudsverplichting

De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of RHO-IT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

### 36. Onderhoud

Onder onderhoud wordt verstaan:

preventief onderhoud: de door RHO-IT ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;

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

remote preventief onderhoud: de door RHO-IT ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;

remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

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

Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij RHO-IT geldende Werkdagen.

Indien onderhoud is aangevraagd tijdens Kantooruren en het onderhoudspersoneel van RHO-IT het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan 1 (één) uur buiten bedoelde Werkdagen worden voortgezet.

### 37. Verplichtingen van RHO-IT

Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht RHO-IT zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 24.6 zijn gemeld, te verhelpen.

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

RHO-IT draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. RHO-IT zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. RHO-IT zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

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

### 38. Onderhoudsvoorwaarden en gebruiksvoorwaarden

Opdrachtgever kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van RHO-IT.

Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, RHO-IT daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever schriftelijk opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van RHO-IT of door RHO-IT aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

Op verzoek van RHO-IT zal een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht om bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van RHO-IT.

Opdrachtgever is bevoegd niet door RHO-IT geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door RHO-IT geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Indien het naar het oordeel van RHO-IT voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de betreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van RHO-IT stellen.

Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van RHO-IT behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

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

### 39. Uitsluitingen

Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van RHO-IT op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;

de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan RHO-IT of diens hulppersonen;

werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijk of algehele revisie van de apparatuur.;

modificaties aan apparatuur;

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

### 40. Tarieven en betaling

Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij RHO-IT gebruikelijke basisonderhoudstarief.

De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Het bepaalde in artikel 4 is onverminderd van kracht.

RHO-IT is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover RHO-IT gedurende deze periode op verzoek van Opdrachtgever toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan RHO-IT hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.