



## **ALGEMENE VOORWAARDEN KANTOORTECHNOLOGIE \***

Gedeponeerd bij de Griffie van de  
Arrondissementsrechtbank te Den Haag op  
18 augustus 2005 onder nummer 59/2005.

© ICT~OFFICE 2006 (alle rechten voorbehouden).  
[www.ictoffice.nl](http://www.ictoffice.nl)

® VIFKANTEC is een wettig gedeponeerd dienst-  
en warenmerk.

\* VIFKANTEC



**ICT~OFFICE**





verbeterde versies van de programmatuur deze aan afemer ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier 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 leverancier van afemer verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

23.5 Indien afemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, kan leverancier door afemer niet verplicht worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

#### 24. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan afemer ter beschikking stelt, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afemer is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor afemer ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze desgewenst aan afemer toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afemer en leverancier geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

#### VERKOOP VAN APPARATUUR EN/OF ANDERE ZAKEN

De bepalingen in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur en/of andere zaken" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur en/of andere zaken aan afemer verkoopt. Apparatuur en andere zaken zullen in dit en het volgende hoofdstuk kortweg worden aangeduid als: "producten", tenzij uitdrukkelijk wordt gesproken over "apparatuur", waarmee in voorkomend geval zal zijn bedoeld computer- en/of telecommunicatieapparatuur, daarbij behorende onderdelen, randapparaten en accessoires, een en ander in de ruimste zin van het woord. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder "producten" uitdrukkelijk niet begrepen programmatuur.

#### 25. Afllevering

25.1 De door leverancier aan afemer verkochte producten zullen worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van leverancier. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de verkochte producten afleveren op een door afemer aan te wijzen plaats in Nederland.

25.2 Leverancier zal de producten verpakken volgens de bij hem gebruikelijke maatstaven. Indien afemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afemer zal met betrekking tot vrijgekomen verpakkingen van door leverancier geleverde producten handelen in overeenstemming met de alsdan geldende overheidsvoorschriften. Afemer vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van de betreffende voorschriften.

#### 26. Proefopstelling

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

#### 27. Montage en installatie

27.1 Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier de producten installeren, monteren of laten installeren of monteren.

27.2 Afemer zal voor aflevering van de producten voor eigen rekening en risico een passende installatie- of montageplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals licht- en krachtstroom, bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Afemer is verantwoordelijk voor de beoordeling van de geschiktheid van het gebouw of de locatie waarin de producten worden geïnstalleerd of gemonteerd. Afemer draagt er tevens zorg voor dat noodzakelijke werkzaamheden die niet deel uitmaken van de overeenkomst tussen leverancier en afemer, zoals elektriciens-, hak-, breek-, metsel-, stuka- en schilderswerk en dergelijke soortgelijke werkzaamheden, juist en tijdig zijn uitgevoerd. Afemer is tevens verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van voor pallets of plateauwagens voldoende grote liften, geschikt om de aangevoerde producten ongestoord naar de plaats van installatie of montage te kunnen vervoeren. Afemer zal een goed afgesloten en uitsluitend voor leverancier toegankelijke ruimte ter beschikking stellen voor de opslag van aangevoerde, maar nog niet geïnstalleerde of gemonteerde producten en voor gereedschappen van leverancier.

27.3 Afemer zal leverancier voor de uitvoering van de installatie of montage werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie of montage, gedurende de normale werkuren van leverancier. Indien installatie- /of montagewerkzaamheden onvoorziën buiten de normale werkuren van leverancier plaats vinden, kan leverancier daarvoor de door zijn bedrijf gebruikelijk gehanteerde toeslag op de prijs aan afemer in rekening brengen.

Indien de installatie- of montagewerkzaamheden zijn gebaseerd op vooraf aan de leverancier ter beschikking gestelde tekeningen, garandeert afemer dat de opgegeven maten en gegevens door hem zijn gecontroleerd en dat deze juist en volledig zijn. Leverancier kan verlangen dat afemer de tekening voor akkoord ondertekent.

#### 28. Retourzendingen

28.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is leverancier niet verplicht retourzendingen van afemer te accepteren. Het in ontvangst nemen van retourzendingen betekent in geen geval erkenning door leverancier van de door afemer opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij afemer totdat deze door leverancier zijn gecrediteerd.

28.2 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 10% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van 50 Euro (vijftig Euro).

#### 29. Afllevering, montage, installatie en acceptatie

Leverancier zal de producten aan afemer ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 25 dan wel, indien een door leverancier uit te voeren montage of installatie schriftelijk is overeengekomen, door montage of installatie van de apparatuur bij afemer. Het product zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door leverancier uit te voeren montage of installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum waarop de montage of installatie gereed is.

#### 30. Garantie

30.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de producten, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Deze garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak overwegend vinden in onduidelijke installatie of montage door leverancier. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier.

30.2 Buiten de in het vorige lid bedoelde garantie vallen fouten en gebreken die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften;
  - gebruik op andere wijze dan het voorziene normaal gebruik;
  - externe oorzaken, zoals brand- of waterschade;
  - montage, installatie of het ongedaan maken hiervan door anderen dan leverancier;
  - gebruik van materialen of zaken die door afemer aan leverancier ter bewerkijking zijn verstrekt of die op instructie dan wel verzoek van afemer zijn gebruikt;
  - toepassing van werkzinnen en constructies volgens de instructies van afemer;
  - toepassing van een overheidsvoorschrift;
  - niet schriftelijk door leverancier geautoriseerde wijzigingen die afemer of een derde in de producten of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aangebrengt of laat aangebrengen;
  - gebruikelijke slijtage;
  - producten of onderdelen die leverancier van een derde heeft betrokken, voor zover de betreffende derde geen garantie aan leverancier heeft verstrekt.
- 30.3 De in het eerste lid bedoelde garantie vervalt geheel indien de afemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn verplichtingen jegens leverancier voldoet of indien afemer het product zelf of door een derde laat repareren of herstellen.
- 30.4 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.5 Rechtsvorderingen ter zake gebreken dienen binnen zes maanden na reclame binnen de in het eerste lid bedoelde garantietermijn op straffe van verval aanhangig te worden gemaakt.

#### 31. Aansprakelijkheid

Onverminderd hetgeen overigens in deze voorwaarden is bepaald omtrent aansprakelijkheid, is leverancier niet aansprakelijk voor verminkte of verloren gegane gegevens door gebruik van de apparatuur.

#### 32. Producten van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier producten van derden aan afemer levert, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afemer is meegedeeld, voor wat betreft die producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. De bedoelde voorwaarden liggen voor afemer ter inzage bij leverancier; leverancier zal deze voorwaarden desgevraagd kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen leverancier en afemer om welke reden dan ook buiten toepassing geacht worden te zijn, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

#### ONDERHOUD VAN PRODUCTEN

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

#### 33. Duur van de onderhoudsverplichting

33.1 De overeenkomst voor onderhoud van producten wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur; bij gebreke daarvan een duur van één jaar geldt, zonder mogelijkheid van tussentijdse beëindiging.

33.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij afemer of leverancier voor het einde van de overeengekomen periode de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

#### 34. Onderhoud

34.1 Tenzij in de onderhoudsovereenkomst anders aangegeven omvat het onderhoud van apparatuur:

- preventief onderhoud: de door leverancier 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 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 leverancier 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 in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Het onderhoud van apparatuur omvat geen modificaties of verbeteringen. Bij gebreke van een schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen aanvangstermijn zullen onderhoudswerkzaamheden worden aangevraagd met inachtneming van een door leverancier te bepalen redelijke termijn.

34.2 Het onderhoud aan andere producten dan apparatuur omvat hetgeen in de onderhoudsovereenkomst ter zake uitdrukkelijk is omschreven.

34.3 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij leverancier geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Indien onderhoud is aangevraagd tijdens kantooruren en het onderhoudspersoneel van leverancier het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet dan wel wanneer de onderhoudswerkzaamheden geheel buiten kantooruren worden verricht, zullen de daarvoor geldende tarieven en opslagen aan afemer in rekening worden gebracht.

#### 35. Verplichtingen van leverancier

35.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst is leverancier verplicht naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 36.2 door afemer bij leverancier zijn gemeld, te verhelpen.

35.2 Leverancier heeft het recht om onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de producten omstandigheden voordoen die naar het oordeel van leverancier risico's ten aanzien van veiligheid of gezondheid van medewerkers van leverancier met zich meebrengen.

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

35.4 Onderhoudsverplichtingen van leverancier gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde of gebruikte producten betreft.

#### 36. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

36.1 Afemer kan apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

36.2 Afemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan het product, leverancier daarvan schriftelijk of de bij leverancier gebruikelijke wijze in kennis stellen, zo mogelijk door middel van een gedetailleerde omschrijving van opgetreden storing. Afemer zal leverancier of een door leverancier aangewezen derde zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van het product en het product aan leverancier ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist de leverancier.

36.3 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van afemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

36.4 Afemer is bevoegd niet door leverancier geleverde producten aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde producten voortvloeien, zijn voor rekening van afemer.

36.5 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal afemer deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

36.6 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door afemer ter beschikking te worden gesteld.

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

#### 37. Uitsluitingen

37.1 Werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van het product of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften, gebruik op een andere wijze dan het voorziene normaal gebruik 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 uitdrukkelijk onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier en zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

37.2 Tenzij anders overeengekomen zijn in de onderhoudspris in ieder geval niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals magnetische opslagmedia, inkt e.d.;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van het product;
- modificaties aan het product;
- verplaatsing, verhuizing of het opnieuw monteren of installeren van het product.

#### 38. Onderhoudstarieven

38.1 Voor zover dit niet in de onderhoudsovereenkomst uitdrukkelijk is bepaald, geldt het bij de leverancier gebruikelijke basisonderhoudstarief. Onderhoudsvergoedingen zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd, onverminderd het bepaalde in artikel 2 van deze voorwaarden.