



# Algemene Leveringsvoorwaarden

Versie mei 2016 (2.0)

## Waarom deze Algemene Leveringsvoorwaarden?

Beste relatie,

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent met hetgeen wij u leveren. Wij hanteren twee basisbeginselen: Wij doen wat wij beloven en wij beloven u wat wij kunnen waarmaken.

Indien u van mening bent dat wij niet hebben gehandeld conform deze twee basisbeginselen, vernemen wij dat graag van u. Wij proberen dan – in overleg met u – een oplossing te vinden die in redelijkheid zo goed mogelijk past bij uw wensen en onze mogelijkheden. Dat lukt eigenlijk altijd.

Lukt dat niet, dan is het belangrijk dat u en wij begrijpen op welke formele afspraken we kunnen terugvallen. Deze formele afspraken hebben we vastgelegd in deze algemene voorwaarden.

De Algemene Leveringsvoorwaarden van DearBytes zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden zoals die door de branchevereniging Nederland-ICT zijn voorgesteld. Deze voorwaarden worden in Nederland veel gebruikt om de voorwaarden af te spreken waarmee ICT-goederen en ICT-diensten worden geleverd.

Bedankt voor het vertrouwen dat u in ons stelt.

DearBytes

De Algemene Leveringsvoorwaarden van DearBytes bestaan uit verschillende hoofdstukken.

Hoofdstuk 1 is van toepassing op alle leveringen van goederen en/of diensten door DearBytes.

Hoofdstuk 2 tot en met 12 zijn van kracht indien de hoofdstuk-specifiek benoemde goederen en/of diensten worden afgenomen.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Algemeen deel.....</b>	<b>6</b>
Art. 1	Toepasselijkheid algemene voorwaarden .....	6
Art. 2	Aanbiedingen .....	6
Art. 3	Prijs en betaling.....	6
Art. 4	Duur van de overeenkomst .....	6
Art. 5	Vertrouwelijkheid en overname personeel .....	6
Art. 6	Privacy, gegevensverwerking en beveiliging.....	6
Art. 7	Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting.....	7
Art. 8	Risico .....	7
Art. 9	Rechten van intellectuele eigendom .....	7
Art. 10	Medewerkingsverplichtingen .....	8
Art. 11	Informatieverplichtingen .....	8
Art. 12	Project- en stuurgroepen.....	8
Art. 13	Leveringstermijnen.....	9
Art. 14	Ontbinding en opzegging van de overeenkomst .....	9
Art. 15	Aansprakelijkheid van DearBytes.....	9
Art. 16	Overmacht.....	10
Art. 17	Wijziging en meerwerk.....	10
Art. 18	Overdracht van rechten en verplichtingen .....	10
Art. 19	Toepasselijk recht en geschillen.....	10
<b>2</b>	<b>Dienstverlening.....</b>	<b>11</b>
Art. 20	Uitvoering .....	11
Art. 21	Service Level Agreement .....	11
Art. 22	Tijdstip Dienstverlening .....	11
<b>3</b>	<b>Software-as-a-Service (SaaS).....</b>	<b>12</b>
Art. 23	Uitvoering SaaS-dienst .....	12
Art. 24	Garantie .....	12
Art. 25	Bescherming van persoonsgegevens.....	12
Art. 26	Aanvang van de dienstverlening; vergoeding .....	12
<b>4</b>	<b>Programmatuur.....</b>	<b>13</b>
Art. 27	Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen.....	13
Art. 28	Aflevering en installatie .....	13

Art. 29	Acceptatie.....	13
Art. 30	Beschikbaarstelling .....	14
Art. 31	Gebruiksrechtvergoeding .....	14
Art. 32	Wijzigingen in de programmatuur.....	14
Art. 33	Garantie .....	14
Art. 34	Programmatuur van toeleveranciers .....	14
<b>5</b>	<b>Onderhoud van programmatuur en support .....</b>	<b>15</b>
Art. 35	Onderhoudsdiensten .....	15
Art. 36	Nieuwe versies van programmatuur .....	15
Art. 37	Supportdiensten.....	15
Art. 38	Vergoeding .....	15
<b>6</b>	<b>Advisering en consultancy.....</b>	<b>16</b>
Art. 39	Uitvoering advies en consultancydiensten.....	16
Art. 40	Rapportage .....	16
Art. 41	Vergoeding .....	16
<b>7</b>	<b>Detacheringsdiensten.....</b>	<b>17</b>
Art. 42	Detacheringsdiensten.....	17
Art. 43	Duur van de detacheringsovereenkomst.....	17
Art. 44	Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden.....	17
Art. 45	Overwerkvergoeding en reistijd.....	17
Art. 46	Inleners- en overige aansprakelijkheid.....	17
<b>8</b>	<b>Opleidingen en trainingen .....</b>	<b>18</b>
Art. 47	Aanmelding en annulering .....	18
Art. 48	Uitvoering opleiding .....	18
Art. 49	Prijs en betaling.....	18
<b>9</b>	<b>Hosting.....</b>	<b>19</b>
Art. 50	Hostingdiensten .....	19
Art. 51	Notice and Take Down.....	19
<b>10</b>	<b>Koop van apparatuur .....</b>	<b>20</b>
Art. 52	Koop en verkoop .....	20
Art. 53	Aflevering.....	20
Art. 54	Proefopstelling .....	20
Art. 55	Omgevingseisen .....	20
Art. 56	Garantie .....	20
Art. 57	Apparatuur van toeleveranciers .....	20
<b>11</b>	<b>Verhuur, lease en ter beschikking stellen van apparatuur.....</b>	<b>21</b>
Art. 58	Huur en verhuur .....	21
Art. 59	Voorinspectie.....	21
Art. 60	Gebruik van de apparatuur .....	21

Art. 61	Onderhoud van gehuurde apparatuur.....	21
Art. 62	Eindinspectie en teruggave.....	21
<b>12</b>	<b>Financiering en leasing van ICT-apparatuur .....</b>	<b>23</b>
Art. 63	Financiering .....	23
Art. 64	Betaling.....	23
Art. 65	Bescherming rechten van (intellectuele) eigendom.....	23
Art. 66	Koopoptie .....	23
Art. 67	Beëindiging en gevolgen.....	23
Art. 68	Retournering.....	23
Art. 69	Zekerheidstelling en overdracht .....	23
Art. 70	Administratie en uitvoering overeenkomst .....	23
Art. 71	Aanvullende diensten en bijkomende kosten .....	24

## 1 Algemeen deel

### Art. 1 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 1.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij DearBytes goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. DearBytes en cliënt 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.

### Art. 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van DearBytes zijn vrijblijvend, tenzij door DearBytes schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan DearBytes verstrekte gegevens waarop DearBytes zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van DearBytes dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor DearBytes niet bindend, behoudens indien door DearBytes uitdrukkelijk anders is vermeld.

### Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1 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 cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door DearBytes afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij DearBytes schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door DearBytes afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan DearBytes kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door DearBytes te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is DearBytes gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door DearBytes afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4 Ter zake de door DearBytes verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van DearBytes volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat DearBytes gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt 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.

- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop DearBytes de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door DearBytes te bepalen termijn na factuurdatum betalen.

- 3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan DearBytes de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle redelijke en redelijkerwijs noodzakelijke kosten berekend door externe deskundigen.

### Art. 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

### Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1 Cliënt en DearBytes dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. In ieder geval wordt als vertrouwelijk aangemerkt alle materialen (waaronder apparatuur/programmatuur), gegevens of andere informatie die betrekking hebben op de IT-infrastructuur van cliënt, waaronder mede begrepen de beveiliging van de IT-infrastructuur van cliënt.
- 5.2 Cliënt erkent dat de van DearBytes afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van DearBytes diens televerancier of producent van de programmatuur bevat.
- 5.3 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.

### Art. 6 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 6.1 Indien cliënt en DearBytes dit van belang achten voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt DearBytes desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Cliënt vrijwaart DearBytes voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan DearBytes toegerekend moeten worden.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door DearBytes verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er

jegens DearBytes 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. Cliënt vrijwaart DearBytes tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

- 6.4 Indien DearBytes 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. DearBytes 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.
- 6.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is DearBytes gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. DearBytes is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. DearBytes 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 DearBytes.
- 6.6 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

## Art. 7 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

- 7.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van DearBytes totdat alle bedragen die cliënt aan DearBytes op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan DearBytes zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van DearBytes mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door DearBytes geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor DearBytes en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor DearBytes totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; DearBytes blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 7.2 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 DearBytes gunstigere bepalingen bevat.
- 7.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.4 DearBytes 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 DearBytes onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan DearBytes verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## Art. 8 Risico

- 8.1 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 cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van DearBytes of hulppersonen van DearBytes zijn, draagt DearBytes het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

## Art. 9 Rechten van intellectuele eigendom

- 9.1 Indien DearBytes 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 cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van DearBytes 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 zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van DearBytes aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij DearBytes, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 9.3 Het is cliënt 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.
- 9.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het DearBytes 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 cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 9.5 DearBytes vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door DearBytes zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt DearBytes zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan DearBytes. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan DearBytes verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk rechtstreeks verband houdt:
- (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan DearBytes ter beschikking gestelde materialen, danwel
  - (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van DearBytes 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 DearBytes 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 DearBytes een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal DearBytes, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwarings-verplichting van DearBytes is uitgesloten.

- 9.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan DearBytes 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). Cliënt vrijwaart DearBytes 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.
- 9.7 Dearbytes is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met cliënt is overeengekomen.

## Art. 10 Medewerkingsverplichtingen

- 10.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door DearBytes mogelijk te maken zal cliënt DearBytes steeds tijdig alle door DearBytes nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt 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.
- 10.2 Cliënt 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 DearBytes te verlenen diensten, met dien verstande dat de eventuele aansprakelijkheid in het geval van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad aan de zijde van DearBytes hierdoor niet worden beperkt behoudens hetgeen daarover elders in deze algemene voorwaarden is opgenomen. Voor zover van toepassing draagt cliënt zelf zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 10.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door DearBytes nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van DearBytes stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft DearBytes het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft DearBytes tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van DearBytes tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 10.4 Ingeval medewerkers van DearBytes op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt 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. Cliënt vrijwaart

DearBytes voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van DearBytes, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door DearBytes ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 10.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van DearBytes staan. DearBytes is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of nietbeschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van DearBytes. Deze aansprakelijkheid is onderhevig aan de elders opgenomen aansprakelijkheid beperkende bepalingen.
- 10.6 Cliënt is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door DearBytes geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 10.7 Cliënt zal 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 cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## Art. 11 Informatieverplichtingen

- 11.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Dearbytes mogelijk te maken, zal cliënt Dearbytes steeds tijdig alle in redelijkheid door Dearbytes te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 11.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Dearbytes verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door cliënt verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de DearBytes kenbare onjuistheden bevatten, zal Dearbytes hierover navraag doen bij cliënt.
- 11.3 In verband met de continuïteit zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van DearBytes als zodanig fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de door cliënt gewenste doelstellingen.
- 11.4 Dearbytes is enkel gehouden cliënt periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door cliënt aangewezen contactpersoon.

## Art. 12 Project- en stuurgroepen

- 12.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 12.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Dearbytes slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien DearBytes de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Dearbytes is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 12.3 Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of



stuurgroep, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.

## Art. 13 Leveringstermijnen

- 13.1 Alle door DearBytes 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 DearBytes genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden DearBytes niet en hebben een indicatief karakter. DearBytes spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. DearBytes is niet gebonden aan een 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. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen DearBytes en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 13.2 De enkele overschrijding van een door DearBytes genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt DearBytes niet in verzuim.
- 13.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt DearBytes wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij cliënt DearBytes een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat DearBytes in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is DearBytes gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.5 DearBytes is niet 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, of indien cliënt zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

## Art. 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 14.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 14.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 14.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij cliënt bewijst dat DearBytes ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die DearBytes voor 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

- 14.3 vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 14.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - 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 cliënt wijzigt. De ten gevolge van dit artikel beëindigende partij is nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

## Art. 15 Aansprakelijkheid van DearBytes

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van DearBytes 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 cliënt overeengekomen garantieverplichting, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een totaal bedrag per cliënt gedurende de gehele rechtsverhouding met cliënt (ongeacht of er sprake is van meerdere tekortkomingen of aanhoudende tekortkomingen of dat er sprake is van een duur-overeenkomst) ad € 500.000 (vijfhonderdduizend Euro). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 9.5 van deze module Algemeen deel bedoelde vrijwaringsverplichting van DearBytes.
- 15.2 De aansprakelijkheid van DearBytes voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend Euro).
- 15.3 De aansprakelijkheid van DearBytes voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan DearBytes voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan DearBytes voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van DearBytes wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.4 De in artikel 15.1 tot en met 15.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van DearBytes.
- 15.5 Tenzij nakoming door de DearBytes blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van DearBytes wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt DearBytes onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en DearBytes 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 DearBytes in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij DearBytes meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen DearBytes vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 15.7 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door DearBytes. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van DearBytes onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).
- 15.8 Cliënt vrijwaart DearBytes voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door DearBytes geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 15.9 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 DearBytes zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

## Art. 16 Overmacht

- 16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
- (i) overmacht van toeleveranciers van DearBytes,
  - (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan DearBytes zijn voorgeschreven,
  - (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan DearBytes is voorgeschreven,
  - (iv) overheidsmaatregelen,
  - (v) elektriciteitsstoring,
  - (vi) storing van internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten,
  - (vii) oorlog,
  - (viii) werkbezetting,
  - (ix) staking,
  - (x) algemene vervoersproblemen en de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 16.2 Indien een overmacht situatie langer dan dertig (30) 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.

## Art. 17 Wijziging en meerwerk

- 17.1 Indien DearBytes op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt 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 cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van DearBytes. DearBytes is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 17.2 Cliënt 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 cliënt en DearBytes kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 17.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal DearBytes cliënt schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Art. 18 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 18.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 18.2 DearBytes is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

## Art. 19 Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 De overeenkomsten tussen DearBytes en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 19.2 Geschillen welke tussen DearBytes en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen DearBytes en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).
- 19.3 Uitsluitend indien DearBytes en/of cliënt 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 ahangig 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 16.2, de zaak ahangig 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 ahangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 19.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 19.2 ahangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een ahangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

## 2 Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien DearBytes diensten van welke aard dan ook aan cliënt verleent.

### Art. 20 Uitvoering

- 20.1 DearBytes zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Dearbytes worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Dearbytes uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 20.2 DearBytes is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijke of bewust roekeloos handelen of nalaten van Dearbytes.
- 20.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is DearBytes steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 20.4 DearBytes is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van cliënt op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van DearBytes.

### Art. 21 Service Level Agreement

- 21.1 Afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) zijn slechts geldig indien zij schriftelijk zijn overeengekomen. Cliënt zal DearBytes steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 21.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door DearBytes aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van DearBytes zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door cliënt te leveren tegenbewijs zal de door DearBytes gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### Art. 22 Tijdstip Dienstverlening

- 22.1 Tarieven zijn afhankelijk van het tijdstip van dienstverlening. Daarbij geldt onderstaande tabel:

Categorie	Dagen	Tijden	Opslag
Standaard	maandag t/m vrijdag	08:00 – 18:00 uur	geen
Avond	maandag t/m vrijdag	18:00 – 23:00 uur	50%
Nacht	maandag t/m vrijdag	23:00 – 08:00 uur	100%
Weekend	zaterdag en zondag	08:00 (za) – 08:00 (ma) uur	100%
Feestdagen		08:00 – 08:00 uur	100%

### 3 Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening, van toepassing indien DearBytes diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door DearBytes 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

#### Art. 23 Uitvoering SaaS-dienst

- 23.1 DearBytes verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van cliënt. Het staat cliënt niet vrij derden gebruik te laten maken van de door DearBytes verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 23.2 Indien DearBytes 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 cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 23.3 DearBytes kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg heeft, zal DearBytes cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt 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 DearBytes de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 23.4 DearBytes kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. DearBytes is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 23.5 DearBytes kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. DearBytes zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 23.6 DearBytes is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

#### Art. 24 Garantie

- 24.1 DearBytes staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. DearBytes zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 33.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door DearBytes zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door cliënt gedetailleerd

omschreven schriftelijk bij DearBytes zijn gemeld. DearBytes kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. DearBytes staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door DearBytes is ontwikkeld, zullen worden verholpen. DearBytes is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan DearBytes volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

- 24.2 Cliënt zal op basis van de door DearBytes verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. DearBytes verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door cliënt te nemen maatregelen, tegen door DearBytes te stellen (financiële) voorwaarden. DearBytes is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 24.3 DearBytes staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### Art. 25 Bescherming van persoonsgegevens

- 25.1 Cliënt 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 cliënt. Partijen houden het er voor dat DearBytes ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 25.2 DearBytes zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 26.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van DearBytes begrepen en komen voor rekening van cliënt.

#### Art. 26 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 26.1 Uitvoering van de door DearBytes te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Cliënt draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 26.2 Cliënt is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door DearBytes verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 4 Programmatuur

De in dit hoofdstuk 'Programmatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien DearBytes programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt.

### Art. 27 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 27.1 DearBytes stelt aan cliënt op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 27.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door DearBytes en het gebruiksrecht van cliënt strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 27.3 Cliënt zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 27.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is cliënt gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 27.5 DearBytes kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat cliënt bij DearBytes, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. DearBytes is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 27.6 Cliënt mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 27.7 Het is cliënt nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand (online) toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.
- 27.8 Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van DearBytes uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Cliënt zal op eerste verzoek van DearBytes toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. DearBytes zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 27.9 Partijen houden het er voor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot

gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

- 27.10 DearBytes is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande DearBytes gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan DearBytes verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

### Art. 28 Aflevering en installatie

- 28.1 DearBytes zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door DearBytes te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan cliënt voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van DearBytes in papieren dan wel digitale vorm in een door DearBytes bepaalde taal verstrekt.
- 28.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal DearBytes de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### Art. 29 Acceptatie

- 29.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van DearBytes op grond van de garantieregeling van artikel 33. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door DearBytes uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door cliënt.
- 29.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 29.3 tot en met 29.10 van toepassing.
- 29.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door DearBytes schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk-programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. DearBytes heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 29.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door DearBytes uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt zal de overeengekomen acceptatie-test met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 29.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door DearBytes schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk-programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.



29.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- (i) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- (ii) indien DearBytes vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 29.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 29.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- (iii) indien cliënt enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

29.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan DearBytes rapporteren. DearBytes zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij DearBytes gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.

29.8 Cliënt mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van DearBytes om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 33 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces

29.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

29.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat DearBytes gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door DearBytes is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 29.8 betreffende kleine gebreken en artikel 33 betreffende de garantie.

## Art. 30 Beschikbaarstelling

- 30.1 DearBytes zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan cliënt ter beschikking stellen.
- 30.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan DearBytes retourneren. Indien is overeengekomen dat cliënt bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging DearBytes onverwijld schriftelijk melding maken. DearBytes is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door cliënt gewenste dataconversie.

## Art. 31 Gebruiksrechtvergoeding

- 31.1 De voor het recht tot gebruik door cliënt te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- (i) indien partijen niet zijn overeengekomen dat DearBytes zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij aflevering van de programmatuur;
    - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de

programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht-termijn;

- (ii) indien partijen zijn overeengekomen dat DearBytes zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij voltooiing van die installatie;
  - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

## Art. 32 Wijzigingen in de programmatuur

- 32.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DearBytes. DearBytes is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van DearBytes - aangebrachte wijzigingen.

## Art. 33 Garantie

- 33.1 DearBytes zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij DearBytes zijn gemeld. DearBytes staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. DearBytes garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval DearBytes volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 33.2 DearBytes kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan DearBytes toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van DearBytes wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 33.3 Herstel van fouten geschiedt op een door DearBytes te bepalen locatie en wijze. DearBytes is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 33.4 DearBytes is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 33.5 DearBytes heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 33.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Art. 34 Programmatuur van toeleveranciers

- 34.1 Indien en voor zover DearBytes programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen DearBytes en cliënt van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door DearBytes schriftelijk aan cliënt is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan cliënt zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan cliënt geen beroep toe op een nalaten van DearBytes om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien cliënt een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 34.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en DearBytes 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.

## 5 Onderhoud van programmatuur en support

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien DearBytes diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

### Art. 35 Onderhoudsdiensten

- 35.1 Indien overeengekomen verricht DearBytes onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 29.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 36.
- 35.2 Cliënt zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal DearBytes zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van DearBytes op de door DearBytes te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. DearBytes is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Cliënt zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 35.3 Het bepaalde in de artikelen 33.3 en 33.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 35.4 Indien DearBytes het onderhoud online verricht, zal cliënt tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 35.5 Cliënt zal alle door DearBytes verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 35.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door DearBytes zelf aan cliënt is geleverd, zal cliënt, indien DearBytes dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel) documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Cliënt verleent DearBytes het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 35.7 Het onderhoud door DearBytes laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Cliënt zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### Art. 36 Nieuwe versies van programmatuur

- 36.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van

de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van DearBytes.

- 36.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is DearBytes niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 36.3 DearBytes kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit cliënt een nadere schriftelijke overeenkomst met DearBytes aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. DearBytes kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. DearBytes is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 36.4 DearBytes kan van cliënt verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### Art. 37 Supportdiensten

- 37.1 Indien de dienstverlening van DearBytes op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal DearBytes telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. DearBytes kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. DearBytes zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij DearBytes gebruikelijke procedures. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van DearBytes.
- 37.2 Indien de dienstverlening van DearBytes op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal DearBytes één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. DearBytes staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 37.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### Art. 38 Vergoeding

- 38.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 38.2 Bedragen ter zake van het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of cliënt de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.



## 6 Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening' van toepassing indien DearBytes diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

### Art. 39 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 39.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal DearBytes zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 39.2 De dienstverlening van DearBytes wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en werktijden van DearBytes.
- 39.3 Het gebruik dat cliënt maakt van een door DearBytes afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van cliënt. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam DearBytes mag worden verwacht, berust geheel bij cliënt, onverminderd het recht van DearBytes met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 39.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DearBytes is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en

technieken van DearBytes en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van DearBytes. Cliënt zal de adviezen of rapportages van DearBytes niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### Art. 40 Rapportage

- 40.1 DearBytes zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Cliënt zal DearBytes schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor DearBytes van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor DearBytes mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door DearBytes verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en DearBytes hiervan op de hoogte stellen.

### Art. 41 Vergoeding

- 41.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door DearBytes verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## 7 Detacheringsdiensten

De in dit hoofdstuk 'Detacheringsdiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien DearBytes een of meer medewerkers aan cliënt ter beschikking stelt teneinde onder toezicht en leiding van cliënt werkzaam te zijn.

### Art. 42 Detacheringsdiensten

- 42.1 DearBytes zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan cliënt ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van cliënt werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van cliënt. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor DearBytes gebruikelijke werkdagen aan cliënt ter beschikking worden gesteld.
- 42.2 Cliënt kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien DearBytes daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 42.3 Het is cliënt slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 42.4 DearBytes zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is DearBytes steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 42.5 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken:
- (i) indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan DearBytes kenbaar maakt, dan wel
  - (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. DearBytes zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. DearBytes staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst.
- Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

### Art. 43 Duur van de detacheringsovereenkomst

- 43.1 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 4 van deze algemene voorwaarden geldt dat indien partijen omtrent de duur van detachering niets zijn overeengekomen, de

overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

### Art. 44 Arbeidsduur, werktijden en arbeidsomstandigheden

- 44.1 De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij cliënt gebruikelijke tijden en duur. Cliënt staat er voor in dat de werk- en rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
- 44.2 Cliënt zal DearBytes informeren omtrent een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 44.3 Cliënt is jegens DearBytes en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

### Art. 45 Overwerkvergoeding en reistijd

- 45.1 Indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van cliënt per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij DearBytes gebruikelijke werkdagen, is cliënt voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke van een overeengekomen overwerktaarif, het bij DearBytes gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal DearBytes cliënt informeren over de geldende overwerktaariefen.
- 45.2 Kosten en reistijd zullen aan cliënt in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij DearBytes gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal DearBytes cliënt informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

### Art. 46 Inleners- en overige aansprakelijkheid

- 46.1 DearBytes draagt zorg voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met cliënt te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. DearBytes vrijwaart cliënt voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met cliënt verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat cliënt DearBytes onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan DearBytes. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan DearBytes verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze vorderingen te verweren.
- 46.2 DearBytes aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van cliënt tot stand zijn gekomen.

## 8 Opleidingen en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien DearBytes diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

### Art. 47 Aanmelding en annulering

- 47.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door DearBytes.
- 47.2 Cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van cliënt op grond van de overeenkomst. Het is cliënt toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van DearBytes.
- 47.3 DearBytes is te allen tijde gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. DearBytes behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Hiervan zal DearBytes de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. DearBytes is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen. Bij annulering door DearBytes zal DearBytes op zo kort mogelijke termijn een nieuwe traingsingsdatum aanbieden.
- 47.4 Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden.
- 47.5 Bij annulering:
- (i) tot 30 dagen voorafgaand aan de training is geen cursusgeld verschuldigd;
  - (ii) vanaf 30 tot 14 dagen voorafgaand aan de training is 50% van het cursusgeld verschuldigd;
  - (iii) binnen 14 dagen voor aanvang van de training is het volledige cursusgeld verschuldigd;
  - (iv) Voor het verzetten van een training wordt een bedrag van € 25,00 aan administratiekosten in rekening gebracht.

- 47.6 Bij verhindering van deelname van een deelnemer, om welke reden dan ook, heeft de cliënt het recht een plaatsvervanger te sturen, mits deze persoon voldoet aan de voorwaarden voor toelating.

### Art. 48 Uitvoering opleiding

- 48.1 Cliënt aanvaardt dat Dearbytes de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 48.2 Cliënt zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Dearbytes voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 48.3 Indien Dearbytes bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Dearbytes er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Dearbytes de opleiding uitvoert op locatie van cliënt, zal cliënt zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
- 48.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
- 48.5 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' eveneens van toepassing.

### Art. 49 Prijs en betaling

- 49.1 De verschuldigde vergoedingen dienen vóór de aanvang van de opleiding te zijn betaald. Dearbytes kan deelnemers uitsluiten van deelname indien cliënt heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Dearbytes.
- 49.2 Tenzij Dearbytes uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is cliënt over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Dearbytes 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.

## 9 Hosting

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening' van toepassing indien DearBytes diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

### Art. 50 Hostingdiensten

- 50.1 DearBytes zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 50.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door cliënt niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal DearBytes een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 50.3 Cliënt is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. DearBytes is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 50.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 50.5 DearBytes kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. DearBytes zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.
- 50.6 Indien DearBytes op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht

aan een derde, dan dient cliënt de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal DearBytes een schriftelijk exemplaar van die regels aan cliënt verstrekken. DearBytes aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten. Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij DearBytes gebruikelijke tarieven, verschuldigd. DearBytes staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

### Art. 51 Notice and Take Down

- 51.1 Cliënt zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 51.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is DearBytes steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt zal op eerste schriftelijk verzoek van DearBytes data en/of informatie onverwijld van de systemen van DearBytes verwijderen, bij gebreke waarvan DearBytes gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. DearBytes is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 51.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door DearBytes jegens cliënt. DearBytes is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.
- 51.3 Van DearBytes kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en DearBytes schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## 10 Koop van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien DearBytes apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan cliënt verkoopt.

### Art. 52 Koop en verkoop

- 52.1 DearBytes verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk cliënt deze van DearBytes koopt.
- 52.2 DearBytes staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 52.3 In de verkoopverplichting van DearBytes zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruikartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 52.4 DearBytes staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### Art. 53 Aflevering

- 53.1 De door DearBytes aan cliënt verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan cliënt af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal DearBytes de aan cliënt verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. In dat geval zal DearBytes cliënt, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 53.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan cliënt in rekening gebracht.
- 53.3 Indien cliënt DearBytes verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien DearBytes daartoe wettelijk verplicht is, kan DearBytes dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het DearBytes wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van cliënt vragen.
- 53.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal DearBytes de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door DearBytes is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. DearBytes is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 53.5 DearBytes is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### Art. 54 Proefopstelling

- 54.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal DearBytes gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor cliënt belangstelling heeft. DearBytes mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door cliënt ter beschikking te stellen ruimte, alvorens cliënt definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of

niet te kopen. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

### Art. 55 Omgevingseisen

- 55.1 Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door DearBytes gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 55.2 Cliënt draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### Art. 56 Garantie

- 56.1 DearBytes zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door DearBytes in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij DearBytes zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van DearBytes niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is DearBytes gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van DearBytes. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken 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 cliënt zonder toestemming van DearBytes wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door DearBytes in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. DearBytes zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 56.2 Ieder ander of verdergaand beroep van cliënt op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 56.1 is uitgesloten.
- 56.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door DearBytes in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 56.4 DearBytes heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 56.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### Art. 57 Apparatuur van toeleveranciers

- 57.1 Indien en voor zover DearBytes apparatuur afkomstig van een derde aan cliënt verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen DearBytes en cliënt de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door DearBytes schriftelijk aan cliënt is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan cliënt zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan cliënt geen beroep toe op een nalaten van DearBytes om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien cliënt een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 57.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en DearBytes 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.



# 11 Verhuur, lease en ter beschikking stellen van apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Verhuur, lease en ter beschikking stellen van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien DearBytes apparatuur van welke aard dan ook aan cliënt verhuurt. Dit artikel is, mutatis mutandis, eveneens van toepassing op het door DearBytes beschikbaar stellen van leen- of testapparatuur, of het anderszins (om niet) beschikbaar stellen van zaken.

## Art. 58 Huur en verhuur

- 58.1 DearBytes verhuurt aan cliënt de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 58.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 58.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan cliënt.

## Art. 59 Voorinspectie

- 59.1 DearBytes kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van cliënt een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. DearBytes kan verlangen dat cliënt het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens DearBytes de apparatuur aan cliënt in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van DearBytes. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 59.2 Als cliënt niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 59.1, heeft DearBytes het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van cliënt uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor cliënt.
- 59.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt cliënt geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

## Art. 60 Gebruik van de apparatuur

- 60.1 Cliënt zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties 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 cliënt niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede) gebruik ervan te geven.
- 60.2 Cliënt zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 60.3 Het is cliënt niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 60.4 Cliënt zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Cliënt zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal cliënt DearBytes daarvan onverwijld in kennis stellen. Cliënt is voor schade aan de apparatuur jegens DearBytes aansprakelijk. In alle gevallen is cliënt jegens DearBytes aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 60.5 Cliënt zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend

- geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal cliënt deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 60.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van cliënt 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 BW zijn. Cliënt heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens DearBytes. DearBytes is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 60.6 Cliënt heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door cliënt 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.
- 60.7 Cliënt zal DearBytes terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Cliënt zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

## Art. 61 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 61.1 Cliënt zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 61.2 Cliënt zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. DearBytes 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. DearBytes is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Cliënt zal DearBytes desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft cliënt geen recht op vervangende apparatuur.
- 61.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
  - het herstel van gebreken die cliënt bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
  - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan cliënt, zijn personeelsleden en/of door cliënt ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 61.4 Indien DearBytes de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is cliënt de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van DearBytes verschuldigd.
- 61.5 DearBytes 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.
- 61.6 DearBytes is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

## Art. 62 Eindinspectie en teruggave

- 62.1 Cliënt zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan DearBytes

- teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van cliënt.
- 62.2 Cliënt zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien cliënt niet meewerkt aan deze eindinspectie, is DearBytes gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van cliënt uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor cliënt.
- 62.3 DearBytes is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van cliënt komen, op kosten van cliënt te doen herstellen. Cliënt is aansprakelijk voor schade van DearBytes wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 62.4 Indien cliënt bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat cliënt geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.



## 12 Financiering en leasing van ICT-apparatuur

De in dit hoofdstuk 'Financiering en leasing van ICT-apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien DearBytes apparatuur van welke aard dan ook aan cliënt leaset.

### Art. 63 Financiering

- 63.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen DearBytes en cliënt overeengekomen bepaalde duur.
- 63.2 DearBytes en cliënt 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.

### Art. 64 Betaling

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

### Art. 65 Bescherming rechten van (intellectuele) eigendom

- 65.1 Cliënt is gehouden DearBytes 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 DearBytes ter zake op te volgen teneinde de aan DearBytes toekomende rechten van (intellectuele) eigendom, als onder meer bedoeld in Artikel 9 van deze algemene voorwaarden, te beschermen.
- 65.2 Het object dient door cliënt op zijn kosten in goede staat te worden onderhouden en te worden gebruikt overeenkomstig de bestemming. Cliënt 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.
- 65.3 Cliënt is verplicht ieder die enig recht ten aanzien van het object doet gelden, te informeren over de rechten van (intellectuele) eigendom van DearBytes en terstond DearBytes van die aanspraken van derden op de hoogte te stellen onder overlegging van alle bescheiden.
- 65.4 Cliënt houdt het object voor eigen rekening en risico en zal onder meer voor veilige bewaring en opslag zorg dragen. Cliënt verplicht zich het object voldoende te verzekeren en verzekerd te houden bij een In Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij. DearBytes kan nadere voorwaarden stellen aan de verzekering.
- 65.5 Alle aanspraken ter zake van uitkeringen van verzekeringspenningen worden door cliënt bij het aangaan van de overeenkomst bij voorbaat aan DearBytes gecedeerd.

- 65.6 DearBytes is gerechtigd tijdens normale werktijden het object te (doen) inspecteren. Cliënt zal daaraan op eerste schriftelijk verzoek van leverancier alle door DearBytes gewenste medewerking verlenen.

### Art. 66 Koopoptie

- 66.1 Indien is overeengekomen dat de rechten van (intellectuele) eigendom van het object (of enig deel daarvan) eerst van DearBytes op cliënt zullen overgaan door betaling van een laatste optionele termijn, dan zal cliënt uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de duur van de overeenkomst aan DearBytes schriftelijk bekend maken daarvan gebruik te zullen maken.

### Art. 67 Beëindiging en gevolgen

- 67.1 Cliënt is jegens DearBytes in verzuim indien cliënt één of meer termijnen niet of niet tijdig voldoet of anderszins in strijd handelt met enige verplichting uit deze overeenkomst.
- 67.2 Indien cliënt in verzuim verkeert, is DearBytes 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.
- 67.3 Behoudens opzegging op de gronden van artikel 14 van deze algemene voorwaarden is opzegging van de overeenkomst door cliënt uitgesloten.
- 67.4 Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet alle verplichtingen van cliënt jegens DearBytes en leidt tot onmiddellijke opeisbaarheid van hetgeen door cliënt is verschuldigd.
- 67.5 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.

### Art. 68 Retournering

- 68.1 Indien uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat cliënt gerechtigd is het object te retourneren of indien DearBytes het recht uitoefent het object terug te nemen, dan dient het object in goede staat aan DearBytes te worden verstrekt op een door DearBytes aan te wijzen plaats en moment. Cliënt is gehouden tot vergoeding van kosten van herstel, vervanging en waardeverlies van het object of een gedeelte daarvan. Het object dient bij verstreking aan DearBytes werkend, in originele en behoorlijke staat te verkeren. Cliënt zal zorg dragen voor deugdelijke verpakking en vervoer: Cliënt is gehouden tot verwijdering van niet tot het object behorende onderdelen, voorzieningen, data en programmatuur, bij gebreke waarvan DearBytes daartoe kan overgaan zonder dat hieruit enige verplichting voor DearBytes voortvloeit.

### Art. 69 Zekerheidstelling en overdracht

- 69.1 Cliënt is verplicht op eerste verzoek van DearBytes zekerheid te stellen voor de nakoming van al zijn verplichtingen jegens DearBytes. Indien gestelde zekerheid onvoldoende is (geworden), dan is cliënt verplicht op eerste verzoek die zekerheid aan te vullen of te vervangen.
- 69.2 DearBytes is gerechtigd de rechtsverhouding tot cliënt aan een derde over te dragen.

### Art. 70 Administratie en uitvoering overeenkomst

- 70.1 Cliënt zal DearBytes schriftelijk op voorhand op de hoogte stellen van wijzigingen in het adres van cliënt en van de locatie waar het object zich bevindt.
- 70.2 De relevante bescheiden of gegevens uit de administratie van DearBytes strekken tot volledig bewijs van hetgeen door cliënt aan DearBytes verschuldigd is, behoudens door cliënt te leveren tegenbewijs.
- 70.3 Indien DearBytes bij de uitvoering van de overeenkomst een fout heelt gemaakt, heeft cliënt de verplichting bij constatering DearBytes hiervan onverwijld op de hoogte te

stellen en volledige medewerking te verlenen aan herstel van de gemaakte fout.

### Art. 71 Aanvullende diensten en bijkomende kosten

- 71.1 Ongeacht benaming van de overeenkomst, de prijs of de periodieke vergoedingen omvat de overeenkomst uitsluitend de diensten zoals door DearBytes en cliënt uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 71.2 Indien aanvullende diensten deel uitmaken van de overeenkomst dan is DearBytes gerechtigd nadere of gewijzigde voorwaarden te stellen en wijzigingen in de

kosten van die diensten, zoals van verzekeringspremies, onderhoudskosten, belastingen, van overheidswege opgelegde heffingen en het uurtarief voor diensten van DearBytes, aan cliënt door te belasten.

- 71.3 Indien en voor zover uit de overeenkomst uitdrukkelijk voortvloeit dat DearBytes voor vervanging van het object zal zorg dragen, dan zal DearBytes zorg dragen voor vervanging van een naar het oordeel van DearBytes 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 cliënt.