

**ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHTEN VERLEEND AAN ZLEZJ CONSULTANCY B.V. GEVESTIGD TE LICHTENVOORDE, HIERNA TE NOEMEN ZLEZJ.****I. ALGEMENE BEPALINGEN****1 Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij ZLEZJ goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen en andere uitingen van de ZLEZJ zijn vrijblijvend, tenzij door ZLEZJ uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever en/of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door ZLEZJ van documenten van opdrachtgever en/of derden waarop (bijvoorbeeld voorgedrukt op briefpapier) zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- 1.5 Indien opdrachtgever optreedt als wederverkoper of distributeur van producten en/of diensten van ZLEZJ, verplicht zij zich om door middel van een derdenbeding ten gunste van ZLEZJ deze voorwaarden door te schuiven aan de eindgebruiker, hetzij bepalingen die ZLEZJ tenminste dezelfde bescherming bieden, op te nemen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ZLEZJ en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 1.7 ZLEZJ behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever. Dit laat echter de kernbedingen uit de overeenkomst tussen partijen zoals aard, prijs, omvang en inhoud van de prestaties van de partijen onverlet.
- 1.8 Indien van deze algemene voorwaarden vertaalde versies beschikbaar zijn waarin bepalingen staan die strijdig zijn met bepalingen uit de Nederlandse versie, dan prevaleert de Nederlandse versie.
- 1.9 ZLEZJ behoudt zich het recht voor haar overeenkomsten met opdrachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waar ZLEZJ deel van uitmaakt en/of aan derden. Opdrachtgever zal haar medewerking hieraan niet op onredelijke gronden weigeren of vertragen. Ingeval ZLEZJ hiertoe overgaat, zal zij dit aan opdrachtgever melden.
- 1.10 ZLEZJ behoudt zich het recht voor om medewerkers die met de uitvoering van de werkzaamheden belast zijn te vervangen door andere medewerkers, indien ZLEZJ meent dat dit voor de uitvoering van de werkzaamheden wenselijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.
- 1.11 ZLEZJ kan steeds (nadere) eisen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail of andere elektronische communicatievormen.
- 1.12 Indien in deze algemene voorwaarden of anderszins in de communicatie met opdrachtgever wordt verwezen naar overeengekomen afspraken, dan wordt daarmee uitsluitend bedoeld geschrift of fax en nimmer elektronisch berichtenverkeer waaronder bijvoorbeeld e-mail.

**2 Aanvang en duur van de overeenkomst**

- 2.1 Alle overeenkomsten, alsmede wijzigingen daarop, worden geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop de overeenkomsten, dan wel wijzigingen daarop, schriftelijk door de ZLEZJ zijn aanvaard en de ZLEZJ een door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging retour ontvangen heeft, dan wel wanneer opdrachtgever ZLEZJ feitelijk in staat stelt de in het kader van de overeenkomst te verrichten werkzaamheden aan te vangen.
- 2.2 De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat de door opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door ZLEZJ retour is ontvangen en ondertekend.
- 2.3 Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
- 2.4 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

- 2.5 Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, is deze met ingang van de datum waarop de eerste levering plaatsvindt van kracht voor een initiële periode van drie jaar te rekenen vanaf de eerstvolgende jaarwisseling, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen. De overeenkomst wordt na afloop van de initiële periode telkenmale stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij opdrachtgever of ZLEZJ de overeenkomst aangetekend schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 2.6 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 2.7 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van drie maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens rechtmatige opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 2.8 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan (ongeacht of deze overeenkomst al dan niet stilzwijgend wordt verlengd) en opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke instemming van ZLEZJ, de overeenkomst tussentijds beëindigt, hetzij door opzegging, hetzij door feitelijke beëindiging bijvoorbeeld door A) de aanvoer van door ZLEZJ te verwerken gegevens te beëindigen dan wel substantieel te verminderen, of B) de vraag om te leveren diensten of goederen te beëindigen dan wel substantieel te verminderen of C) de hoeveelheid te beheren en/of te onderhouden apparatuur of programmatuur substantieel te verminderen of D) materieel af te wijken van de overeengekomen of geprognosticeerde omzetcijfers, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van opdrachtgever, waardoor zij in verzuim is. In dat geval zal opdrachtgever een direct opeisbare schadevergoeding aan ZLEZJ verschuldigd zijn, gelijk aan het gemiddelde maandelijkse bedrag (inclusief omzetbelasting) dat ZLEZJ aan opdrachtgever ter zake van de betreffende dienstverlening in de twaalf maanden direct voorafgaande aan de beëindiging in rekening heeft gebracht (respectievelijk zou brengen indien de overeenkomst nog geen twaalf maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de overeenkomst zou voortduren indien deze op reguliere wijze zou zijn beëindigd door opdrachtgever, een en ander onverminderd de verplichting van opdrachtgever tot het voldoen van aanvullende schadevergoeding, voor zover de schade de op grond van het voorgaande te betalen schadevergoeding zou overtreffen.
- 2.9 Indien opdrachtgever op het moment van ontbinding van een overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij ZLEZJ ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ZLEZJ vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 2.10 Rechten en plichten uit de overeenkomst tussen ZLEZJ en opdrachtgever en uit deze algemene voorwaarden, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

### **3 Medewerking opdrachtgever**

- 3.1 Iedere offerte of aanbieding van ZLEZJ is gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat alle gegevens en inlichtingen die nuttig en noodzakelijk kunnen zijn voor uitvoering van de overeenkomst, zijn verstrekt en dat deze juist en volledig zijn. Opdrachtgever zal ZLEZJ steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen blijven verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 3.2 Indien ZLEZJ overeenkomstig zijn oordeel van mening is dat extra gegevens en bescheiden nodig zijn voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, zal opdrachtgever deze tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking stellen aan ZLEZJ.
- 3.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door ZLEZJ te verlenen diensten alsmede voor de back up-, controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer van de geleverde apparatuur, programmatuur, websites en databestanden, alsmede voor de informatie die wordt uitgewisseld of verwerkt via deze apparatuur, programmatuur, websites en/of databestanden.
- 3.4 Tenzij is overeengekomen dat ZLEZJ hiervoor zorg draagt, dient opdrachtgever te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich een toegang kunnen verschaffen tot het netwerk en/of de systemen van opdrachtgever en/of er virussen, wormen, logic bombs en dergelijke het netwerk binnen kunnen dringen, dan wel kunnen worden geïnstalleerd.

- 3.5 Indien is overeengekomen dat opdrachtgever programmatuur, apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen dan wel diensten zal verlenen, zullen deze voldoen aan de door ZLEZJ voorgeschreven specificaties.
- 3.6 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke programmatuur, apparatuur, materialen of gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ZLEZJ staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ZLEZJ het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft ZLEZJ -voor zover de aard van de tekortkoming van opdrachtgever zulks rechtvaardigt-, het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, onverminderd alle overige uit de wet aan ZLEZJ toekomende rechten.
- 3.7 Ingeval medewerkers van ZLEZJ op de locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid voor de uitvoering van de opdracht benodigde faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een veilige werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen. Opdrachtgever zal ZLEZJ vrijwaren voor aanspraken van derden, - medewerkers van ZLEZJ daaronder begrepen -, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 3.8 Onverminderd het gestelde in artikel 3.7 staat opdrachtgever er tevens voor in dat de locaties waar de door ZLEZJ ingezette medewerkers hun werkzaamheden dienen uit te voeren, voldoen aan de daaraan te stellen eisen en voorschriften conform de vigerende ARBO regelgeving.
- 3.9 Ingeval opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 3.10 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van ZLEZJ staan. ZLEZJ is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van ZLEZJ of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is ZLEZJ gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. ZLEZJ kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. ZLEZJ is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 3.11 Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.

#### **4 Uitvoering opdracht**

- 4.1 ZLEZJ bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd. ZLEZJ zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de opdracht.
- 4.2 ZLEZJ heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan opdrachtgever, te laten verrichten door een door de ZLEZJ aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar oordeel van ZLEZJ wenselijk is met het oog op een voor partijen optimale uitvoering van de opdracht.
- 4.3 ZLEZJ voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke gedrags- en beroepsregels.
- 4.4 Indien tijdens de opdracht werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging, wordt aan de daarop betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van ZLEZJ het vermoeden ontleend dat deze werkzaamheden in incidentele opdracht van opdrachtgever zijn verricht. Deze aantekeningen dienen betrekking te hebben op tussentijds overleg van opdrachtgever en ZLEZJ.

#### **5 Geheimhouding en niet overname beding**

- 5.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. 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 een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Beëindiging van de overeenkomst ontslaat geen van de partijen van haar geheimhoudingsplicht zoals beschreven in artikel 5.1.

- 5.3 Indien opdrachtgever het bepaalde uit artikel 5.1 of 5.2 overtreedt, dan verbeurt opdrachtgever tegenover ZLEZJ een direct opeisbare boete van € 200.000 (tweehonderdduizend euro), zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade.
- 5.4 ZLEZJ is niet gerechtigd de informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
- 5.5 Elk van de partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van die andere partij.
- 5.6 Indien opdrachtgever het bepaalde uit artikel 5.5 overtreedt en weigert mee te werken aan ongedaanmaking van die overtreding, dan verbeurt opdrachtgever tegenover ZLEZJ een direct opeisbare boete van € 2.000 (tweeduizend euro) per dag dat de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overtreft. Onder schade wordt in ieder geval begrepen de door ZLEZJ te maken opleidings- en wervingskosten.

## **6 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie**

- 6.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van ZLEZJ totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan ZLEZJ zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van ZLEZJ mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door ZLEZJ geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor ZLEZJ en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor ZLEZJ totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; ZLEZJ heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2 Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 6.3 ZLEZJ kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van ZLEZJ onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan ZLEZJ verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **7 Intellectuele en industriële eigendom en auteursrecht**

- 7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom, industriële eigendom en auteursrecht op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, adviezen, offertes, (model)contracten en andere geestesproducten evenals voorbereidend materiaal daarvan, of de technieken en processen die hierin zijn verwerkt berusten uitsluitend bij ZLEZJ, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging, openbaring of exploitatie van programmatuur, websites, databestanden, technieken, processen of andere materialen al dan niet met inschakeling van derden is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 7.2 Indien in afwijking van artikel 7.1 ZLEZJ bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, industriële eigendom of auteursrecht, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele eigendom, industriële eigendom of auteursrecht ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van ZLEZJ onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden eventueel onder andere (licentie)voorwaarden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele eigendom, industriële eigendom of auteursrecht het recht van ZLEZJ aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

- 7.3 Opdrachtgever is ermee bekend dat alle ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, broncode, apparatuur en alle andere materialen vertrouwelijke informatie en/of bedrijfsgeheimen van ZLEZJ of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 5, al deze programmatuur, databestanden, broncode, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, websites, databestanden, broncode, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 7.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 7.5 Het is ZLEZJ toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal ZLEZJ opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 7.6 Tenzij ZLEZJ een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.
- 7.7 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot het aanbrengen van wijzigingen ter verbetering van gebreken in de hem ter beschikking gestelde programmatuur. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot gebreken, wordt onder gebreken verstaan het aantoonbaar niet voldoen aan de tussen ZLEZJ en opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen functionele en/of technische specificaties. Van een gebrek in standaard- of maatwerkprogrammatuur of apparatuur is voorts alleen sprake indien deze kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden bij constateren van gebreken en/of storingen daarvan onverwijld melding aan ZLEZJ te maken op een door ZLEZJ aan te geven wijze.
- 7.8 ZLEZJ vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door ZLEZJ zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever ZLEZJ onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ZLEZJ. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ZLEZJ verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan ZLEZJ ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door ZLEZJ zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van ZLEZJ een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ZLEZJ zo mogelijk zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van opdrachtgever. Indien ZLEZJ naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal ZLEZJ het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. ZLEZJ zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van ZLEZJ wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van ZLEZJ voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door ZLEZJ gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door ZLEZJ geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

- 7.9 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ZLEZJ van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal ZLEZJ vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 8 Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door ZLEZJ genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan ZLEZJ bekend waren. ZLEZJ spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt ZLEZJ niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt ZLEZJ wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. ZLEZJ is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is ZLEZJ gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ZLEZJ en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 9 Prijs

- 9.1 Tenzij anders door ZLEZJ is aangegeven luiden alle door ZLEZJ gegeven prijzen en tarieven in de in Nederland wettelijk geldende valuta en zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 9.2 Alle prijzen en tarieven zijn gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst binnen het land waar ZLEZJ is gevestigd en gedurende normale werktijden, waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd in het betreffende land gevierde algemene nationale feestdagen) tussen 8.00 en 17.00 uur, met een maximum van acht uren per dag. Tenzij in de aanbieding uitdrukkelijk anders staat aangegeven of zulks uitdrukkelijk is overeengekomen zijn reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten niet bij de prijzen en tarieven inbegrepen. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze door ZLEZJ apart in rekening worden gebracht.
- 9.3 Een tussentijdse verandering van wettelijke heffingen en/of verandering respectievelijk indexering van het niveau van lonen en kosten, kan door ZLEZJ aan opdrachtgever worden doorberekend. Met indexering van het niveau van lonen en kosten wordt steeds bedoeld een aanpassing conform de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde prijsindex CAO lonen voor zakelijke dienstverlening.
- 9.4 ZLEZJ is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning respectievelijk volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt, tenzij partijen schriftelijk een vaste prijs zijn overeengekomen. Uitsluitend indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door ZLEZJ kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in dit artikel, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in het betreffende artikel bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van ZLEZJ genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 9.5 In het geval van levering van dienstverlening of detachering geschiedt facturering maandelijks achteraf op basis van nacalculatie met inachtneming van de daarvoor geldende tarieven van ZLEZJ, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In het geval van levering van producten, geschiedt facturering bij aflevering van de desbetreffende producten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In alle andere gevallen geschiedt facturering jaarlijks vooraf, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.6 Indien ZLEZJ bij haar inkoop in andere valuta dient te betalen dan de in Nederland wettelijk geldende valuta, dan zijn de afgegeven prijzen en tarieven gebaseerd op de referentie wisselkoersen, die zijn gepubliceerd door de Europese Centrale Bank op de dag dat de aanbieding aan opdrachtgever is verzonden. Indien de betreffende wisselkoers op de dag van ontvangst van de betaling door opdrachtgever aan ZLEZJ meer dan 1½ % afwijkt van de wisselkoers die is gepubliceerd op de dag dat de aanbieding aan opdrachtgever is verzonden, dan heeft ZLEZJ het recht de betreffende prijzen en tarieven dienovereenkomstig aan te passen.
- 9.7 Ingeval van orders met een lagere waarde dan € 1.000,- kan een bedrag voor administratie- en afhandelingkosten in rekening worden gebracht aan opdrachtgever.

- 9.8 Het honorarium van ZLEZJ is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en wordt berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van ZLEZJ en is verschuldigd naar mate door ZLEZJ werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht.

## 10 Betaling

- 10.1 Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald conform de op de factuur vermelde betalingscondities dan wel de anderszins schriftelijk overeengekomen betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen.
- 10.2 Betaling van het factuurbedrag door opdrachtgever dient te geschieden, in de in Nederland wettelijk geldende valuta, ten kantore van ZLEZJ of door middel van storting ten gunste van een door ZLEZJ aan te wijzen bankrekening
- 10.3 Opdrachtgever is in geen enkel geval gerechtigd tot enige compensatie, korting, verrekening of schuldvergelijking.
- 10.4 Indien opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft ZLEZJ, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke rente bij handelstransacties), in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke ZLEZJ heeft.
- 10.5 Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan ZLEZJ de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot redelijke vergoeding van buitengerechtelijke en indien relevant gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten, als bedoeld in artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek, berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15 % van het totale bedrag. Tevens is opdrachtgever de door ZLEZJ gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
- 10.6 ZLEZJ heeft vóór de aanvang van de werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de werkzaamheden en alle overige op haar rustende verplichtingen op te schorten, tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan ZLEZJ, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 10.7 ZLEZJ heeft bij gebreke van tijdige en volledige betaling van alle haar toekomende opeisbare vorderingen het recht de uitvoering van de werkzaamheden en alle overige op haar rustende verplichtingen op te schorten.
- 10.8 ZLEZJ is bij opschorting van de uitvoering van de werkzaamheden en alle overige op haar rustende verplichtingen zoals bedoeld in artikelen 10.6 en 10.7 niet jegens opdrachtgever gehouden tot enigerlei schadevergoeding. Voor zover ZLEZJ gedurende deze periode op verzoek van opdrachtgever toch werkzaamheden verricht, kan ZLEZJ hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.
- 10.9 Opdrachtgever is verplicht om ervoor te zorgen dat zij kredietwaardig is en blijft gedurende de duur van de overeenkomst. ZLEZJ is op ieder moment gerechtigd de kredietwaardigheid van opdrachtgever te (laten) onderzoeken. Indien de uitkomst van een dergelijk onderzoek daar aanleiding toe geeft en, naar de mening van ZLEZJ, de verwachting redelijkerwijs gerechtvaardigd is dat opdrachtgever niet aan haar verplichtingen op grond van de overeenkomst zal kunnen voldoen, is ZLEZJ gerechtigd te eisen dat opdrachtgever (aanvullende) zekerheid biedt en/of contant betaalt en/of kan ZLEZJ de tarieven/prijzen aanpassen en/of haar prestaties opschorten. ZLEZJ zal van een dergelijke maatregel mededeling doen aan opdrachtgever.
- 10.10 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

## 11 Reclame

- 11.1 Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan ZLEZJ te worden kenbaar gemaakt.
- 11.2 Een reclame als in het voorgaand bedoeld, schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- 11.3 Indien de reclame niet tijdig wordt ingesteld vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de reclame.

## 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 ZLEZJ aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit volgende artikelen blijkt.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van ZLEZJ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en exclusief de in deze prijs besloten prijs voor hardware componenten). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van één jaar of langer, dan wel indien ZLEZJ het geleverde op nacalculatiebasis factureert, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en exclusief de in deze prijs besloten prijs voor hardware componenten) dat door opdrachtgever aan ZLEZJ is betaald over de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de aantoonbare redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van ZLEZJ aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden of indien de schade is te wijten aan opdrachtgever;
  - schade aan programmatuur en apparatuur, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging alsmede gebrekkig of niet functioneren;
  - materiële schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
  - de aantoonbare redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de aantoonbare redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 12.3 De aansprakelijkheid van ZLEZJ voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, met een maximum van € 2.000.000 (twee miljoen euro) per jaar.
- 12.4 Aansprakelijkheid van ZLEZJ voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan ZLEZJ voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan ZLEZJ voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in voorgaande artikelen, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 12.5 Buiten de in de voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op ZLEZJ geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in de voorgaande artikelen genoemde maximumbedragen komen te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ZLEZJ of diens leidinggevenden.
- 12.6 De beperkingen van de aansprakelijkheid genoemd in voorgaande artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.
- 12.7 De aansprakelijkheid van ZLEZJ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever ZLEZJ onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en ZLEZJ ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ZLEZJ in staat is adequaat te reageren.
- 12.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ZLEZJ meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ZLEZJ vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.9 Indien partijen naast het recht op schadevergoeding een boete zijn overeengekomen, zullen de eventueel verbeurde contractuele boetes en uitgekeerde en/of uit te keren bedragen op grond van vrijwaringen in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis.
- 12.10 Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ZLEZJ geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade direct veroorzaakt is door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.



- 12.11 ZLEZJ is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, ZLEZJ of derden.
- 12.12 De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade ten gevolge van onrechtmatig handelen van door opdrachtgever ingeschakelde nevenaannemers en hun hulppersonen.
- 12.13 Het bepaalde in bovenstaande artikelen geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ZLEZJ zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

### **13 Overmacht**

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 13.2 Voorzover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van personeel alsmede wanprestatie jegens ZLEZJ van de toeleveranciers van ZLEZJ, overmacht aan de zijde van toeleveranciers van ZLEZJ, het discontinueren door toeleveranciers van onderhoud op producten welke essentieel zijn voor de uitvoering van de door ZLEZJ uit te voeren activiteiten, van het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan ZLEZJ zijn voorgeschreven of gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan ZLEZJ is voorgeschreven.
- 13.3 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **14 Export**

- 14.1 Bij export van apparatuur, onderdelen, programmatuur en/of databestanden door opdrachtgever en/of gebruik van encryptie door opdrachtgever zijn de relevante exportbepalingen van toepassing (waaronder in sommige gevallen de US export regulations of handelsembargo's). Opdrachtgever zal ZLEZJ en in het bijzonder die ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern en gevestigd c.q. werkzaam zijn in de Verenigde Staten van Amerika vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan opdrachtgever toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen. Voorts vrijwaart opdrachtgever ZLEZJ en de aan het concern van ZLEZJ verbonden ondernemingen voor aanspraken van derden voortvloeiend uit het niet nakomen door opdrachtgever, haar medewerkers of door haar ingeschakelde derden van enige anticorruptie wetgeving.

### **15 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen**

- 15.1 Indien ZLEZJ op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door opdrachtgever aan ZLEZJ worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ZLEZJ. ZLEZJ is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. In het geval ZLEZJ is begonnen met het uitvoeren van voornoemde werkzaamheden, prestaties en/of leveringen en mocht blijken dat de opdracht daartoe door niet terzake bevoegde werknemers van opdrachtgever is verstrekt, blijft opdrachtgever niettemin gehouden de aan deze werkzaamheden, prestaties en/of leveringen verbonden vergoedingen, aan ZLEZJ te voldoen. In een zodanig geval zal ZLEZJ deze werkzaamheden, prestaties en/of leveringen op eerste aanwijzing van opdrachtgever opschorten of staken.
- 15.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in voorgaand artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en ZLEZJ en de overeengekomen tarieven van ZLEZJ, kunnen worden beïnvloed.
- 15.3 Voor zover voor de werkzaamheden, prestaties of leveringen een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden, prestaties of leveringen een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal ZLEZJ na een schriftelijk verzoek daartoe van opdrachtgever, opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden, prestaties of leveringen.

**16 Kostenverhogende omstandigheden/verrekening van meer- en minderwerk**

- 16.1 Wanneer kostenverhogende omstandigheden ontstaan, zal ZLEZJ de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 16.2 Kostenverhogende omstandigheden die niet aan ZLEZJ te wijten zijn, worden verrekend als meerwerk op de wijze als bepaald in onderstaande artikelen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. In overige vergelijkbare omstandigheden treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg om tot een rechtvaardige onderlinge verrekening te komen. Minderwerk behoeft voorafgaande schriftelijke overeenstemming.
- 16.3 Onder meer- en minderwerk wordt in ieder geval verstaan:
- in geval van overeengekomen wijziging in de omvang van de te leveren zaken of diensten (wijzigingen in het bestek, het werk of de voorwaarden van uitvoering van het werk);
  - in geval van afwijkingen van de bedragen van overeengekomen stelposten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden;
  - in de gevallen als in deze algemene voorwaarden bepaald.
- 16.4 Verrekening van het meerwerk geschiedt zoveel mogelijk ineens bij de eerstvolgende factuur. In ieder geval geschiedt betaling van het meerwerk na voltooiing daarvan. Verrekening van het minderwerk geschiedt ineens bij de eindafrekening.

**17 Onderaanneming**

- 17.1 ZLEZJ is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel.
- 17.2 Inschakeling van derden laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van ZLEZJ voor de nakoming van de, krachtens de overeenkomst en deze voorwaarden, op haar rustende verplichtingen, voor zover dit de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op haar als werkgever rustende verplichtingen betreft.
- 17.3 In geval opdrachtgever ZLEZJ expliciet verzoekt om gebruik te maken van externe capaciteit en ZLEZJ daarmee schriftelijk instemt, zal ZLEZJ al hetgeen doen dat redelijkerwijs van haar verlangd kan worden voor de correcte uitvoering van de overeenkomst. Echter, ZLEZJ zal in geen geval aansprakelijk zijn voor de (al dan niet deugdelijke en tijdige) nakoming door de betreffende derden. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ZLEZJ uit eigen naam een overeenkomst aangaan met bedoelde derden.
- 17.4 Bij gebruikmaking door ZLEZJ van externe capaciteit, zullen de eventuele meerkosten daarvan voor rekening zijn van ZLEZJ, zulks met uitzondering van het geval dat opdrachtgever ZLEZJ expliciet verzoekt om gebruik te maken van externe capaciteit.

**18 Verplichtingen uit de wet bescherming persoonsgegevens**

- 18.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen haar verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) na te komen. Hieronder wordt onder meer verstaan dat opdrachtgever ZLEZJ tijdig en deugdelijk zal informeren of enige verwerking in het kader van een overeenkomst onder de Wbp valt en of deze verwerking is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens, dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van opdrachtgever. Voorzover de verplichting(en) genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor ZLEZJ, zal opdrachtgever deze vergoeden.
- 18.2 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de Wbp alle verplichtingen van de Wbp zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ voor alle aanspraken van derden die jegens ZLEZJ mochten worden ingesteld op grond van de Wbp.

**19 Opzegging**

- 19.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 19.2 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 door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 19.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

- 19.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig-surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd, indien ten aanzien van de wederpartij het faillissement wordt uitgesproken, indien executoriale beslagen worden gelegd op enige vermogensbestanddelen van wederpartij, of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd. ZLEZJ kan voorts de overeenkomst beëindigen indien de zeggenschap in (de onderneming van) opdrachtgever wijzigt. ZLEZJ is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement of liquidatie van, of wijziging in de zeggenschap in (de onderneming van) opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 19.5 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat ZLEZJ ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ZLEZJ vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **20 Virussen**

- 20.1 Opdrachtgever en ZLEZJ nemen alle in redelijkheid te verlangen maatregelen om verspreiding van virussen te voorkomen.
- 20.2 Opdrachtgever en ZLEZJ zullen daartoe alle programmatuur en bestanden controleren op virussen alvorens deze aan de andere partij toe te zenden of beschikbaar te stellen.
- 20.3 De partij die een virus ontdekt in de programmatuur of de bestanden zal de andere partij onmiddellijk op de hoogte stellen van alle gegevens die van belang kunnen zijn bij voorkoming van de verspreiding van het virus. Beide partijen nemen vervolgens alle daartoe redelijkerwijs te verlangen maatregelen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen. Onder virussen in dit artikel worden verstaan alle onbevoegde programmatuur, vreemde elementen en andere programmatuur welke al dan niet wijzigingen in bestanden en/of programmatuur veroorzaken (zoals Network worms, Trojan horses, logic bombs etc.).

## **21 Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 21.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en ZLEZJ waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 21.2 De geschillen welke tussen ZLEZJ en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door ZLEZJ gedane aanbidding, een door ZLEZJ met opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter in Amsterdam, tenzij partijen alsdan schriftelijk overeenkomen, de procedure conform het minitrialreglement (= niet bindende adviesprocedure) dan wel het arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag te volgen, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## **II. COMPUTERSERVICE**

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

## **22 Duur**

- 22.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of ZLEZJ de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

### **23 Uitvoering van de werkzaamheden**

- 23.1 ZLEZJ verricht de computerservice slechts in opdracht van opdrachtgever. Indien ZLEZJ krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. ZLEZJ zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 23.2 Alle door ZLEZJ te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door ZLEZJ te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar ZLEZJ de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien deze door ZLEZJ worden uitgevoerd of verzorgd.
- 23.3 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan ZLEZJ ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan ZLEZJ verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van ZLEZJ.
- 23.4 Alle door ZLEZJ bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van ZLEZJ, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door ZLEZJ. ZLEZJ kan de van opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat opdrachtgever alle aan ZLEZJ verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 23.5 ZLEZJ kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal ZLEZJ opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of ZLEZJ de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 23.6 ZLEZJ spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal ZLEZJ tegen zijn gebruikelijke tarieven opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor opdrachtgever.
- 23.7 Indien ZLEZJ aan opdrachtgever programmatuur beschikbaar stelt teneinde de computerservice mogelijk te maken, is terzake van de programmatuur het gestelde in hoofdstuk VI (Gebruik en Onderhoud van Programmatuur) eveneens van toepassing.
- 23.8 Het op grond van art. 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek aan opdrachtgever toekomend recht een overeenkomst van opdracht te allen tijde op te zeggen is uitdrukkelijk uitgesloten.

### **24 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**

- 24.1 ZLEZJ voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. ZLEZJ zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 24.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal ZLEZJ alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 24.3 Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ voor alle aanspraken van derden die jegens ZLEZJ mochten worden ingesteld wegens een niet aan ZLEZJ toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 24.4 Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens ZLEZJ mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

### **25 Garantie**

- 25.1 De door ZLEZJ te verlenen computerservice zal zorgvuldig en vakbekwaam worden uitgevoerd overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 25.2 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is ZLEZJ niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren.

- 25.3 Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor ZLEZJ uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal ZLEZJ de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan ZLEZJ kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice uitsluitend aan ZLEZJ toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien herstel van aan ZLEZJ toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal ZLEZJ de voor de betreffende computerservice door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 25.4 Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan ZLEZJ en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal ZLEZJ de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen.
- 25.5 ZLEZJ zal ten behoeve van de computerservice periodiek technisch en functioneel onderhoud verrichten aan het geautomatiseerde systeem waarmee de dienstverlening wordt uitgevoerd, op de wijze zoals door ZLEZJ aan opdrachtgever bekend wordt gemaakt.
- 25.6 ZLEZJ zal zorg dragen voor een redelijk niveau van beveiliging jegens derden van de door opdrachtgever in het kader van de overeenkomst aangeleverde gegevens en de resultaten van de computerservice.
- 25.7 ZLEZJ staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend.
- 25.8 ZLEZJ zal, voorzover zulks redelijkerwijs van ZLEZJ gevergd kan worden, ten behoeve van de continuïteit van de computerservice onder meer voorzien in uitwijkmogelijkheden en noodvoorzieningen in het geautomatiseerde systeem waarmee de computerservice wordt uitgevoerd. De procedures voor de uitwijkmogelijkheden en noodvoorzieningen worden door ZLEZJ aan opdrachtgever bekendgemaakt.
- 25.9 De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ZLEZJ niet overeenkomstig de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en/of de door ZLEZJ aan opdrachtgever bekendgemaakte aanwijzingen handelt.
- 25.10 Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven.

### **III. DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk dienstverlening vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ diensten verleent, zoals maar niet gelimiteerd tot organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, projectbegeleiding, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken en ICT infrastructuur. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

#### **26 Uitvoering**

- 26.1 ZLEZJ zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening zorgvuldig en vakbekwaam uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van ZLEZJ worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst ZLEZJ uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 26.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ZLEZJ gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 26.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is ZLEZJ gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. ZLEZJ is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door opdrachtgever dienen te worden vergoed conform artikel 15 en/of 16. Het voorgaande heeft gevolgen voor de eventueel afgegeven garanties.
- 26.4 Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening (nadere) afspraken worden gemaakt c.q. vastgelegd in bijvoorbeeld projectverslagen, dan dienen deze door de terzake bevoegde vertegenwoordiger van ZLEZJ te zijn ondertekend alvorens deze afspraken rechtsgeldigheid hebben.

## **27 Wijziging en meerwerk**

- 27.1 Indien ZLEZJ op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ZLEZJ. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. ZLEZJ is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 27.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 27.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en ZLEZJ, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 27.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal ZLEZJ opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## **28 Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst**

- 28.1 In aanvulling op het bepaalde in artikelen 2 en 19 kan ZLEZJ de overeenkomst voortijdig beëindigen, indien zij van mening is dat de werkzaamheden niet meer kunnen worden uitgevoerd conform de overeenkomst en eventuele wijzigingen daarop of in het geval van gewichtige redenen als bedoeld in artikel 7:408 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Een en ander dient gemotiveerd en schriftelijk aan de opdrachtgever te worden bekend gemaakt. Artikel 2.8 is van overeenkomstige toepassing op een dergelijke beëindiging.
- 28.2 Het op grond van art. 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek aan opdrachtgever toekomend recht een overeenkomst van opdracht te allen tijde op te zeggen is uitdrukkelijk uitgesloten.

## **29 Aansprakelijkheid**

- 29.1 Onverminderd het gestelde in artikel 12 is ZLEZJ uitsluitend aansprakelijk voor aantoonbare en toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door ZLEZJ van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd.

## **30 Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 30.1 Voor zover de dienstverlening van ZLEZJ bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training kan ZLEZJ steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij ZLEZJ gebruikelijke regels.
- 30.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ZLEZJ aanleiding geeft, is ZLEZJ gerechtigd de opleiding, cursus of training te annuleren, dan wel te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen of deze op een andere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden zonder gehouden te zijn eventueel geleden schade te vergoeden.

## **IV. DETACHERING**

De in dit hoofdstuk Detachering vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en voor zover relevant de bepalingen in hoofdstuk III (Dienstverlening) van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ en opdrachtgever een overeenkomst hebben gesloten ter zake van de terbeschikkingstelling door ZLEZJ van een specifiek benoemde medewerker (hierna: gedetacheerde) aan opdrachtgever, met het doel deze medewerker onder leiding en toezicht c.q. regie van opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren (detachering).

## **31 Terbeschikkingstelling personeel**

- 31.1 ZLEZJ zal personeel ter beschikking stellen dat gedurende de terbeschikkingstelling werkzaamheden zal verrichten op basis van een inspanningsverplichting en onder leiding en toezicht van opdrachtgever.
- 31.2 In de overeenkomst zal onder meer worden vermeld: de kwalificaties van het personeel, de duur van de terbeschikkingstelling, de aard, plaats en tijdstippen van de te verrichten werkzaamheden alsmede een door ieder der partijen aan te stellen contactpersoon die als aanspreekpunt voor de andere partij zal fungeren.

### 32 Duur overeenkomst

- 32.1 Tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen, geldt de overeenkomst voor de duur van de door opdrachtgever opgedragen werkzaamheden.
- 32.2 Indien in de overeenkomst een termijn voor het detacheren van gedetacheerde is opgenomen, eindigt de overeenkomst automatisch, zonder dat enige kennisgeving nodig is, bij het verstrijken van die termijn, tenzij opdrachtgever de betreffende medewerker ook na de termijn werkzaamheden laat verrichten. In dat geval wordt de overeenkomst geacht te zijn verlengd met dezelfde termijn als de initiële termijn, tenzij partijen schriftelijk alsnog anders overeenkomen.
- 32.3 De looptijd van de overeenkomst kan worden verlengd mits een verzoek hiertoe minimaal vier weken voor de afloopdatum schriftelijk bij ZLEZJ is ingediend. Wanneer ZLEZJ binnen vier weken na dagtekening van bovenstaand verzoek schriftelijk te kennen geeft de verlenging als eenmalig te willen beschouwen zal verdere verlenging niet meer mogelijk zijn.

### 33 Continuïteit

- 33.1 ZLEZJ zal zich er voor inspannen dat gedetacheerde gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 1.10 (Vervanging). Vervanging van een gedetacheerde geschiedt altijd na overleg met opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zal de inwerkperiode van de nieuwe gedetacheerde maximaal drie werkdagen bedragen. Deze dagen zullen niet in rekening worden gebracht, indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 33.2 Indien de gedetacheerde aantoonbaar niet aan de overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen tien kalenderdagen na de aanvang van de door haar opgedragen werkzaamheden schriftelijk aan ZLEZJ kenbaar maakt, is opdrachtgever gerechtigd om vervanging van gedetacheerde te verzoeken aan welk verzoek ZLEZJ ter inwilliging de hoogste prioriteit zal geven. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever inzake de verrichte werkzaamheden van de te vervangen gedetacheerde blijven in stand.
- 33.3 Bij ziekte die langer dan tien werkdagen aanhoudt, zal ZLEZJ aan passende vervanging van de gedetacheerde de hoogste prioriteit geven.
- 33.4 Vakantie of verlof van gedetacheerde zal worden vastgesteld in overleg met opdrachtgever.

### 34 Werkplek

- 34.1 ZLEZJ staat ervoor in dat gedetacheerde zich zal houden aan voorschriften, instructies en reglementen die gelden ter plaatse van de gebouwen en terreinen van opdrachtgever waartoe gedetacheerde toegang heeft voor zover deze door opdrachtgever op behoorlijke wijze aan de gedetacheerde en aan ZLEZJ bekend zijn gemaakt.

### 35 Tarieven en kosten

- 35.1 ZLEZJ houdt de door de gedetacheerde gewerkte uren bij. Tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen, geschiedt vergoeding van de door gedetacheerde gewerkte uren op basis van nacalculatie tegen de in de overeenkomst vermelde tarieven. De urenadministratie van ZLEZJ geldt als uitsluitend bewijs van het aantal gewerkte uren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 35.2 In de overeenkomst wordt overeengekomen welke onkosten voor vergoeding in aanmerking komen. Reis- en verblijfkosten voor dienstreizen die met toestemming van opdrachtgever worden gemaakt worden in ieder geval geheel vergoed.
- 35.3 Indien in de overeenkomst geen tarieven inzake overwerk zijn vastgelegd, zullen de in overleg tussen ZLEZJ en opdrachtgever overeengekomen overwerkuren conform de volgende tarieven in rekening worden gebracht:
- van 17.00 uur tot 24.00 uur: 150 % van het uurtarief;
  - van 24.00 uur tot 06.00 uur: 200 % van het uurtarief;
  - van 06.00 uur tot 08.00 uur: 150 % van het uurtarief;
  - weekend en feestdagen: 200 % van het uurtarief;
- Vergoedingen voor de beschikbaarheid van de gedetacheerde buiten het hiervoor bedoelde, zoals bijvoorbeeld standby zullen afzonderlijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 35.4 ZLEZJ is verantwoordelijk voor de tijdsge afdracht van de voor de gedetacheerde in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en premies voor sociale verzekeringen die verschuldigd zijn krachtens de wetgeving van het land waar ZLEZJ is gevestigd.

- 35.5 ZLEZJ vrijwaart opdrachtgever voor alle vorderingen van de fiscus respectievelijk de instanties op het gebied van sociale verzekeringen inzake belastingen en sociale verzekeringspremies die ter zake de detachering verschuldigd zijn krachtens de wetgeving van het land waar ZLEZJ is gevestigd mits opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende vorderingen geheel aan ZLEZJ overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door ZLEZJ gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 35.6 Op eerste verzoek van opdrachtgever, verstrekt ZLEZJ aan opdrachtgever een door de belastingdienst en/of instantie voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving, afgegeven verklaring, waarin opgave wordt gedaan van afdracht van loonbelasting en sociale verzekeringspremies. Indien opdrachtgever dat wenst, maar ten hoogste eenmaal per kwartaal verstrekt ZLEZJ op kosten van opdrachtgever (tenzij anders is overeengekomen) aan opdrachtgever een door een registeraccountant opgestelde en ondertekende verklaring, waarin ten aanzien van iedere gedetacheerde opgave wordt gedaan van de hoedanigheid van de verplichtingen, die voor ZLEZJ of door haar ingeschakelde derden gedurende de in het verzoek aangegeven periodes tegenover de belastingdienst en/of het de sociale verzekeringsinstellingen zijn ontstaan, alsmede van de mate waarin aan die verplichtingen is voldaan.

### **36 Facturering en betaling**

- 36.1 Tenzij anders overeengekomen, stuurt ZLEZJ maandelijks, binnen twee weken na het verstrijken van de desbetreffende kalendermaand, een factuur.
- 36.2 Iedere factuur wordt op de volgende wijze gespecificeerd:
- kenmerk, opdrachtnummer, volledige naamgegevens van iedere gedetacheerde, geldende uurtarieven en totaalbedrag;
  - voor zover van toepassing, een gespecificeerde opgave van onkosten.
- 36.3 De facturen worden vergezeld van kopieën van de bescheiden waarop de facturen zijn gebaseerd (urenregistratieformulieren, betalingsbewijzen etc.).

### **37 Aansprakelijkheid**

- 37.1 Onverminderd het gestelde in artikel 12 is ZLEZJ uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door gedetacheerde van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd, tot een maximum van € 45.000,- (vijfenvestigduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenis wordt beschouwd als een enkele gebeurtenis.
- 37.2 ZLEZJ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

### **38 Intellectuele eigendomsrechten**

- 38.1 Uitsluitend die intellectuele eigendomsrechten terzake van werken - programmatuur en websites daaronder begrepen - die naar het ontwerp van opdrachtgever en onder zijn leiding en toezicht door de gedetacheerde speciaal voor opdrachtgever zijn ontwikkeld, komen toe aan opdrachtgever.
- 38.2 Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ tegen aanspraken van derden die stellen dat door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst inbreuk wordt gemaakt op eigendomsrechten en/of databankrechten van een derde voor zover een dergelijke inbreuk betrekking heeft op ontwerpen, goederen of programmatuur die door opdrachtgever aan ZLEZJ ter beschikking zijn gesteld.

## **V. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk Ontwikkeling van Programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk III (Dienstverlening) en het hoofdstuk IV (Detachering), uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ in opdracht van opdrachtgever programmatuur of bijvoorbeeld een website ontwikkelt, anders dan door middel van dienstverlening of detachering. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk VI (Gebruik van Programmatuur) en hoofdstuk VII (Onderhoud van Programmatuur) van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een, voor gegevensverwerkende apparatuur, leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige apparatuur leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.



### 39 Ontwikkeling van programmatuur

- 39.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan ZLEZJ ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. ZLEZJ zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de verstrekte gegevens. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 39.2 ZLEZJ is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 39.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt opdrachtgever het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie onder toepasselijkheid van het gestelde in hoofdstuk VI (Gebruik van Programmatuur).

### 40 Aflevering, installatie en acceptatie

- 40.1 ZLEZJ zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren. ZLEZJ zal de programmatuur installeren indien zulks schriftelijk is overeengekomen.
- 40.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door ZLEZJ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. ZLEZJ kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten op een door ZLEZJ aan te geven wijze aan ZLEZJ worden gerapporteerd.
- 40.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of indien een door ZLEZJ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na afloop van de acceptatietestperiode, dan wel;
  - indien ZLEZJ vóór het einde van de acceptatietestperiode een testrapport als bedoeld in artikel 40.6 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde gebreken in de zin van artikel 7.7 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 40.7 aan acceptatie niet in de weg staan.
- 40.4 In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik (anders dan voor testdoeleinden) maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 40.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur gebreken bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever ZLEZJ hierover overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ZLEZJ gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 40.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur gebreken in de zin van artikel 7.7 bevat, zal opdrachtgever ZLEZJ uiterlijk op de laatste dag van de testperiode overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ZLEZJ middels een gedetailleerd testrapport over de gebreken informeren. ZLEZJ zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij ZLEZJ gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 40.7 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine gebreken, zijnde gebreken die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van ZLEZJ om deze kleine gebreken in het kader van de garantieregeling van artikel 43, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 40.8 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of een ander onderdeel onverlet. De acceptatie van de laatste fase en/of het laatste onderdeel betekent echter tevens de acceptatie van het geheel van de programmatuur.
- 40.9 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 40.3 heeft tot gevolg dat ZLEZJ ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door ZLEZJ is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 40.7 betreffende kleine gebreken en artikel 43 betreffende garantie.

## **VI. GEBRUIK VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk Gebruik van Programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing op alle door ZLEZJ ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor gegevensverwerkende apparatuur leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige apparatuur leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ZLEZJ te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites. Indien sprake is van door ZLEZJ ontwikkelde programmatuur, dan zijn de artikelen in dit hoofdstuk van toepassing indien zij niet afwijken van de artikelen in hoofdstuk V (Ontwikkeling van programmatuur). Indien sprake is van een onderhoudsovereenkomst, dan zijn de artikelen in dit hoofdstuk van toepassing indien zij niet afwijken van de artikelen in hoofdstuk VII (Onderhoud van Programmatuur).

### **41 Gebruiksrecht**

- 41.1 Onverminderd het bepaalde in 6 verleent ZLEZJ opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur voor de duur van de overeenkomst. Het hier bedoelde recht geldt slechts voor de objectcode van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 41.2 ZLEZJ houdt zich het recht voor om dezelfde programmatuur aan andere personen of entiteiten in licentie te geven, eventueel onder andere voorwaarden.
- 41.3 De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen, geldt de verwerkingseenheid van opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storting van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storting op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 41.4 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar, ook niet aan eventuele rechtsopvolgers van opdrachtgever.
- 41.5 Het is niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd
- a. te decompileren;
  - b. van ontwerp te herleiden;
  - c. te ontmantelen;
  - d. aan te passen;
  - e. te (doen) verkopen;
  - f. te (doen) verhuren;
  - g. in sublicentie te geven;
  - h. te (doen) vervreemden;
  - i. te (doen) verspreiden;
  - j. te gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (time-sharing);
  - k. geheel of gedeeltelijk van de programmatuur afgeleide werken te creëren;
  - l. (onderdelen van) gebruikte ontwerpen en databaseschema's te (her)gebruiken voor de ontwikkeling van andere producten.

- 41.6 Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
- 41.7 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen is de programmatuur niet bedoeld voor gebruik in de bediening van nucleaire installaties, de besturing van luchtvaartuigen, communicatiesystemen of apparatuur voor luchtverkeersleiding of overige situaties, waar problemen met het gebruik van de programmatuur kunnen leiden tot de dood, persoonlijk letsel of ernstige schade aan personen, zaken of het milieu.
- 41.8 De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij dit apart en uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen is. De ter beschikking gestelde broncode mag alleen voor continuïteitsdoeleinden gebruikt worden en mits de opdrachtgever de broncode alleen voor eigen gebruik aanwendt. Onder continuïteitsdoeleinden wordt in dit geval verstaan: het gebruik van de broncode uitsluitend en alleen ten behoeve van het onderhoud, corrigeren, wijzigen of uitbreiden van de programmatuur, met inachtneming van de voor opdrachtgever uit de licentie en/of algemene voorwaarden voortvloeiende restricties t.a.v. gebruik, verspreiding, intellectuele en industriële eigendomsrechten, auteursrechten en geheimhouding. De overdracht van de broncode houdt nooit in de overdracht van intellectuele en industriële eigendomsrechten of auteursrechten.
- 41.9 Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ZLEZJ retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging ZLEZJ onverwijld schriftelijk melding maken. Onder vernietiging wordt tevens verstaan de permanente verwijdering van de programmatuur van alle systemen van opdrachtgever.
- 41.10 Indien (een afdeling of onderdeel van) de locatie van opdrachtgever waar de programmatuur zich bevindt, wordt verzelfstandigd of aan een derde wordt overgedragen, dient opdrachtgever zulks terstond aan ZLEZJ te melden. Alsdan eindigt het gebruiksrecht van de programmatuur op de apparatuur binnen (de afdeling of onderdeel van) de locatie van opdrachtgever, tenzij ZLEZJ een nieuw gebruiksrecht aan opdrachtgever verleent.
- 41.11 Indien de opdrachtgever van rechtswege in verzuim is zoals bedoeld in artikel 10.4, wordt het gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 41.1 automatisch opgeschort tot op de datum van algehele voldoening zoals bedoeld in artikel 10.4. Indien opdrachtgever tijdens deze periode van opschorting van het gebruiksrecht toch gebruik maakt van de programmatuur, dan verbeurt opdrachtgever tegenover ZLEZJ een direct opeisbare boete van € 2.000 (tweeduizend euro) per dag dat deze overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van gebruikelijke gebruikersvergoeding. ZLEZJ is bij opschorting het gebruiksrecht in geen geval jegens opdrachtgever gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

## **42 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 42.1 ZLEZJ zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren. ZLEZJ zal de programmatuur installeren indien zulks schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is ZLEZJ nimmer verplicht tot dataconversie.
- 42.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 40.2 tot en met 40.8 van overeenkomstige toepassing. Indien tussen partijen niet is overeengekomen dat een acceptatietest wordt uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van ZLEZJ ingevolge de garantie van artikel 43. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 40.9 onverminderd.

### 43 Garantie/Aansprakelijkheid

- 43.1 De programmatuur wordt geleverd "zoals ze is"; ZLEZJ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor dataverlies, beschadigingen, winstverlies of enig ander soort verlies of schade die ontstaat door het onjuist gebruik of functioneren van de programmatuur. ZLEZJ biedt geen garantie expliciet of impliciet met betrekking tot de programmatuur, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot voldoende kwaliteit, prestaties of geschiktheid voor een bepaald doel. ZLEZJ garandeert niet dat de functies welke in de programmatuur zijn vervat aan de eisen van de opdrachtgever voldoen of dat met de programmatuur ononderbroken of foutloos kan worden gewerkt of dat gebreken in de programmatuur gecorrigeerd zullen worden. Verder verleent ZLEZJ geen garanties betreffende het gebruik of de resultaten van het gebruik van de programmatuur terzake van correctheid, nauwkeurigheid, betrouwbaarheid of anderszins. Geen enkele mondelinge of schriftelijke informatie of kennisgeving van de zijde van ZLEZJ of een door ZLEZJ geautoriseerde vertegenwoordiger kan een garantie inhouden of de omvang van deze garantie uitbreiden.
- 43.2 Indien er een garantieperiode is afgesproken voor de programmatuur, dan zal ZLEZJ naar beste vermogen eventuele gebreken in de programmatuur in de zin van artikel 7.7 herstellen indien deze binnen die periode overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ZLEZJ gedetailleerd aan ZLEZJ gemeld worden. ZLEZJ garandeert niet dat alle gebreken zullen worden hersteld. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd indien de geleverde programmatuur voor vaste prijs is ontwikkeld door ZLEZJ. In alle andere gevallen zal ZLEZJ zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening kunnen brengen bij opdrachtgever. ZLEZJ kan voorts haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan ZLEZJ toe te rekenen oorzaken of indien de gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ZLEZJ wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 43.3 Herstel van gebreken zal geschieden op een door ZLEZJ te bepalen locatie. ZLEZJ is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Indien ZLEZJ op locatie van de opdrachtgever werkzaamheden dient uit te voeren kunnen reis- en verblijfskosten apart in rekening worden gebracht.
- 43.4 Na afloop van de in artikel 43.2 bedoelde garantieperiode is ZLEZJ niet gehouden eventuele gebreken en/of andere onvolkomenheden te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
- 43.5 De aan opdrachtgever verstrekte garanties zullen nimmer verder strekken dan hetgeen door de desbetreffende fabrikant of toeleverancier van de programmatuur aan ZLEZJ wordt gegarandeerd.
- 43.6 In geen enkel geval zal ZLEZJ verantwoordelijk zijn voor directe, indirecte, speciale, incidentele, of daaruit volgende beschadigingen voortgekomen uit het gebruik of het onvermogen om het product of de documentatie te gebruiken, zelfs na advisering over de mogelijkheden van dergelijke beschadigingen.
- 43.7 In geen enkel geval zal de verantwoordelijkheid van ZLEZJ het eventueel betaalde bedrag van de licentiekosten overstijgen.
- 43.8 Indien de software wordt gebruikt in combinatie met een verkeerde of defecte infrastructuur, kan door de opdrachtgever geen aanspraak worden gemaakt op enigerlei garantie.
- 43.9 Opdrachtgever is zelfverantwoordelijk voor het gebruik van de laatste versie van de programmatuur. ZLEZJ aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien niet met de laatste versie wordt gewerkt.
- 43.10 Voor het uitvoeren van aanvullingen en wijzigingen op de programmatuur zijn de artikelen in hoofdstuk VIII. Onderhoud van programmatuur van toepassing.
- 43.11 ZLEZJ behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande aankondiging de gebruikte databasestructuur en andere interfaces in nieuwe versies van de programmatuur aan te passen. ZLEZJ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kosten van het aanpassen van eventuele koppelingen tussen de programmatuur met andere systemen of enigerlei andere kosten die een dergelijke conversie met zich meebrengen.

#### **44 Programmatuur van derden**

- 44.1 Indien en voor zover ZLEZJ (standaard) programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, tenzij door ZLEZJ schriftelijk aan opdrachtgever anders is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn en wordt geacht de desbetreffende licentie overeenkomst tot stand te zijn gekomen tussen opdrachtgever en de desbetreffende derde met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden zijn veelal ingesloten in de verpakking van desbetreffende programmatuur, dan wel verwerkt in de programmatuur zelf. Voorts zal ZLEZJ deze voorwaarden aan opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing op door ZLEZJ geleverde programmatuur die door opdrachtgever in gebruik wordt genomen door aanvaarding van een zogenaamde shrink wrap licentie, waarbij de licentie overeenkomst tussen opdrachtgever en desbetreffende derde totstandkomt door opening van de verpakking van bedoelde programmatuur.
- 44.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en ZLEZJ om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of uitdrukkelijk schriftelijk buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden onverkort.

#### **VIII. ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk Onderhoud van Programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat ZLEZJ onderhoud op de programmatuur zal uitvoeren op door ZLEZJ ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor gegevensverwerkende apparatuur leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige apparatuur leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ZLEZJ te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

#### **45 Onderhoud**

- 45.1 De bepalingen inzake onderhoud zijn uitsluitend van toepassing indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat ZLEZJ onderhoud op de programmatuur zal uitvoeren. Ten aanzien van de duur en opzegging van de overeenkomst is het gestelde in artikel 2.5 (Duur en beëindiging) van toepassing met dien verstande dat opzegging geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, zulks in afwijking van het gestelde in artikel 2.5.
- 45.2 ZLEZJ zal het onderhoud verrichten conform een onderhoudsovereenkomst en de daarin beschreven methodieken. Wijzigingen op onderhoudsovereenkomst kunnen slechts schriftelijk tussen partijen worden overeengekomen. Het onderhoudsovereenkomst maakt deel uit van de betreffende overeenkomst.
- 45.3 De verplichting tot onderhoud binnen de overeengekomen tarieven strekt zich uitsluitend uit tot de programmatuur welke is opgenomen in de actuele overeengekomen installed base (programmatuurlijst) van opdrachtgever. Opdrachtgever draagt er in overleg met ZLEZJ voor zorg dat de installed base steeds accuraat blijft. In het geval ZLEZJ onderhoudswerkzaamheden uitvoert ten aanzien van programmatuur welke zich op het moment van de werkzaamheden niet in de installed base is vermeld, zal ZLEZJ deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven uitvoeren.
- 45.4 ZLEZJ heeft het recht om de in onderhoud te nemen programmatuur, alsmede de apparatuur, waarop de in onderhoud te nemen programmatuur is geïnstalleerd en (software die is geïnstalleerd op) apparatuur, gekoppeld aan de betreffende apparatuur, vooraf te keuren. Op basis van voornoemde keuring is ZLEZJ gerechtigd om de betreffende programmatuur niet in onderhoud te nemen, dan wel nadere voorwaarden te stellen waaronder de programmatuur in onderhoud zal worden genomen. Onder te stellen nadere voorwaarden wordt in ieder geval verstaan het overeenkomstig aanwijzingen van ZLEZJ aanpassen / upgraden van de programmatuur, apparatuur, systeemprogrammatuur en/of verbonden netwerken.

- 45.5 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeengekomstig de gebruikelijke procedures van ZLEZJ geconstateerde gebreken in de programmatuur gedetailleerd aan ZLEZJ melden. Na ontvangst van de melding zal ZLEZJ naar beste vermogen gebreken in de zin van artikel 7.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. ZLEZJ garandeert niet dat alle gebreken zullen worden hersteld. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ZLEZJ te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. ZLEZJ is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is ZLEZJ niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 45.6 Op de nieuwe versies van de programmatuur is een garantie met een termijn van twee weken van toepassing met voorwaarden zoals beschreven in artikelen 43.2 tot en met 43.11.
- 45.7 ZLEZJ staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 45.8 ZLEZJ kan haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan ZLEZJ toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ZLEZJ is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 45.9 Kosten van gewijzigde en/of nieuwe versies van programmatuur of apparatuur benodigd voor de werking van het systeem en/of het onderhoud alsmede de werkzaamheden als gevolg van gewijzigde en/of nieuwe versies van die programmatuur of die apparatuur, waaronder het aanbrengen van noodzakelijke wijzigingen in het systeem, komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 45.10 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ZLEZJ bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is ZLEZJ niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan ZLEZJ van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met ZLEZJ aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 45.11 Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ZLEZJ is aangegaan, kan ZLEZJ door opdrachtgever niet gehouden worden alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan op een later moment.

#### **46 Tarieven en kosten**

- 46.1 Indien overeengekomen is dat het onderhoud op basis van nacalculatie geschiedt, zal ZLEZJ apart de uren bijhouden welke besteed worden aan onderhoud. De facturatie geschiedt op basis van het bestede aantal uren en de overeengekomen tarieven. De urenadministratie van ZLEZJ geldt als uitsluitend bewijs van het aantal bestede uren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 46.2 De volgende niet limitatieve lijst van activiteiten kunnen naast het daadwerkelijk aanpassen van de programmatuur uitgevoerd worden in het kader van het onderhoudsproces en zullen derhalve opgenomen worden in de urenadministratie zoals bedoeld in artikel 46.1 en zullen ook gefactureerd worden tegen de afgesproken tarieven: onderzoek naar gebreken en wijzigingsvoorstellen, opstellen van offertes voor wijzigingen aan de programmatuur, overleg over de programmatuur en de te volgen procedures, informatie verschaffen over de functionaliteit en werking van de programmatuur, opstellen van specificaties, uitvoeren van testen.

#### **IX. VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk Verkoop van Apparatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ apparatuur, netwerkcomponenten of andere zaken aan opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen. De wettelijke bepalingen van Boek 7 Burgerlijk Wetboek betreffende consumentenkoop zijn op dit hoofdstuk niet van toepassing.

#### 47 Selectie

- 47.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. ZLEZJ staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

#### 48 Aflevering

- 48.1 De door ZLEZJ aan opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan opdrachtgever worden geleverd op de plaats van het magazijn van ZLEZJ. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ZLEZJ de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland tegen de bij ZLEZJ gebruikelijke kosten te dien aanzien. Voor aflevering op moeilijk te bereiken plaatsen, waaronder eilanden, is ZLEZJ gerechtigd meerkosten voor aflevering in rekening te brengen.
- 48.2 ZLEZJ zal opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van de plaats en het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door ZLEZJ aangegeven levertijden zijn steeds indicatief.
- 48.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 48.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 48.5 ZLEZJ zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij haar geldende maatstaven. Ingeval opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 48.6 Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door ZLEZJ geleverde apparatuur handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
- 48.7 Onverlet het gestelde in het Besluit Verwijdering Wit- en Bruingoed (WEB) en de Regeling Verpakking en Verpakkingsafval dan wel eventuele nieuwe regelgeving op dit gebied is opdrachtgever gehouden kosten te voldoen die voortvloeien uit de uitvoering van onderhavige wettelijke voorschriften. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit de kosten voor het retour nemen van verouderde apparatuur en de vernietiging van die apparatuur.
- 48.8 ZLEZJ zal zorg dragen voor de afvoer van de aan haar verblijvende afkomende materialen, zoals verpakkingen van door ZLEZJ geleverde producten. Het afvoeren van afval van derden behoort niet tot de verplichting van ZLEZJ. Indien de opdrachtgever ZLEZJ verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) respectievelijk indien ZLEZJ daartoe verplicht is, dan kan ZLEZJ dit verzoek middels een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij ZLEZJ gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd het eigendom blijven van de opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever stelt ZLEZJ voor rekening en risico van de opdrachtgever faciliteiten beschikbaar om de materialen op een wijze conform de geldende milieuwetgeving af te voeren.

#### 49 Installatie & (pre-)configuratie

- 49.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal ZLEZJ de apparatuur installeren of laten installeren.
- 49.2 Indien ZLEZJ voor opdrachtgever op te leveren of geleverde apparatuur/programmatuur installeert, dan wel de te leveren apparatuur op een specifieke wijze configureert, dan vindt dit uitsluitend plaats volgens specificaties die vooraf met opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen. ZLEZJ is niet aansprakelijk voor gebreken en overige verstoringen in de goede werking van apparatuur welke is voorzien van een (pre) configuratie uitgevoerd door derden, waaronder begrepen de fabrikant. In het geval opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van installatie of configuratiewerkzaamheden, programmatuur of andere informatie aan ZLEZJ beschikbaar stelt of doet stellen, staat opdrachtgever er voor in dat aan alle relevante (auteursrechtelijke) toestemmingen en licentievoorwaarden is voldaan. Opdrachtgever vrijwaart ZLEZJ terzake van aanspraken (van derden) terzake.
- 49.3 In het geval ZLEZJ installatie werkzaamheden uitvoert zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.
- 49.4 ZLEZJ zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan opdrachtgever een offerte uitbrengen.

- 49.5 Opdrachtgever zal ZLEZJ voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van ZLEZJ.
- 49.6 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is apparatuur tezamen met de zich daarop bevindende programmatuur uitsluitend bestemd om te functioneren in normale kantooromgevingscondities, zijnde een afgesloten stofvrije ruimte met een omgevingstemperatuur tussen 15°C en 32°C met een maximaal verloop van 5°C per uur, en bij een relatieve lucht vochtigheid tussen 20% en 80% met een maximaal verloop van 20 % per uur. De toegestane spanningsverschillen (pieken) zijn gemaximaliseerd op +/- 2%. Magnetische velden of statische elektriciteit dient te worden vermeden.

## 50 Retourzendingen

- 50.1 ZLEZJ is niet verplicht retourzendingen van opdrachtgever te accepteren, indien zij daartoe geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. Retourzendingen worden in beginsel niet geaccepteerd indien 10 werkdagen zijn verstreken na de aflevering bij opdrachtgever. Ten aanzien van alle retourzendingen geldt voorts dat:
- de verpakking van de goederen onbeschadigd is, noch is beschreven of beplakt door anderen dan ZLEZJ;
  - de geretourneerde goederen zich in nieuwstaat bevinden;
  - de geretourneerde goederen compleet zijn, inclusief bijbehorende documentatie, informatie en andere artikelen welke met de betreffende goederen zijn meegezonden;
  - de door het desbetreffende bedrijfsonderdeel van ZLEZJ aangegeven administratieve procedure correct wordt gevolgd.
- 50.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door ZLEZJ van de door opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending en laat de betalingsverplichting van opdrachtgever onverlet. Het eigendom (voor zover opdrachtgever volledig heeft betaald) alsmede en het risico van retour gezonden goederen blijft berusten bij opdrachtgever totdat het door opdrachtgever betaalde deel van de prijs van de retour gezonden goederen door ZLEZJ is gecrediteerd.
- 50.3 ZLEZJ behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van administratie en verwerkingskosten van 15% van de prijs van de retour gezonden goederen, met een minimum van € 100,- (éénhonderd euro), te vermeerderen met eventuele kosten voortvloeiend uit herstel van aan opdrachtgever toe te rekenen schade aan de goederen of de verpakking.

## 51 Aflevering, installatie en acceptatie

- 51.1 ZLEZJ zal de apparatuur aan opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 48 dan wel, indien een door ZLEZJ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij opdrachtgever.
- 51.2 De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door ZLEZJ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum waarop de installatie voltooid zal zijn. Onverminderd het in dit artikel gestelde wordt de apparatuur in ieder geval geacht te zijn geaccepteerd vanaf het moment van operationele ingebruikname door opdrachtgever.

## 52 Garantie

- 52.1 Gedurende een periode van 3 (drie) maanden na acceptatie, als bedoeld in artikel 51 (Aflevering, installatie en acceptatie), zal ZLEZJ naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door ZLEZJ in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn herstellen indien deze binnen die periode schriftelijk en gedetailleerd omschreven bij ZLEZJ zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van ZLEZJ niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is ZLEZJ gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ZLEZJ.
- 52.2 De door ZLEZJ terzake van de apparatuur verstrekte garanties zullen nimmer verder strekken dan hetgeen door de desbetreffende fabrikant of toeleverancier van ZLEZJ wordt gegarandeerd.
- 52.3 De garantieverplichting vervalt indien fouten of gebreken geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, en/of van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade en/of andere niet aan ZLEZJ toerekenbare oorzaken. De garantieverplichting vervalt voorts indien:
- opdrachtgever de onderhavige apparatuur heeft geplaatst in een ruimte die niet voldoet aan normale kantooromgevingscondities, als bedoeld in artikel 49.6 of;



- b. opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ZLEZJ wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ZLEZJ in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen of;
  - c. opdrachtgever bij het ontstaan van een storing of gebrek, ten gevolge van een fout of gebrek, niet tijdig en deugdelijk heeft gereclameerd en al het mogelijke heeft gedaan om de schade te beperken, waaronder mede wordt begrepen het uitschakelen of buiten werking stellen van apparatuur en het beschikbaar hebben van kopieën en recente back-ups van gegevens en programmatuur of;
  - d. opdrachtgever onderhavige apparatuur operationeel in gebruik neemt voordat deze geaccepteerd is als bedoeld artikel 48.2 laatste zinsnede;
  - e. opdrachtgever zonder schriftelijk toestemming van ZLEZJ of de fabrikant niet door of vanwege ZLEZJ of de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen heeft gebruikt;
- 52.4 Kosten ten gevolge van of verband houdend met de omstandigheid dat opdrachtgever bij het ontstaan van een storing of gebrek niet tijdig en deugdelijk heeft gereclameerd alsmede de door ZLEZJ uit te voeren werkzaamheden ten gevolge van de omstandigheid dat opdrachtgever niet al het redelijkerwijs mogelijke heeft gedaan om de schade te beperken, waaronder mede wordt begrepen het uitschakelen of buiten werking stellen van apparatuur en het beschikbaar hebben van kopieën en recente back-ups van gegevens en programmatuur, alsmede werkzaamheden met betrekking tot herstelwerkzaamheden welke buiten het kader van garantieverplichtingen vallen, zullen door ZLEZJ in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven. Indien ZLEZJ op locatie van de opdrachtgever werkzaamheden dient uit te voeren kunnen reis- en verblijfskosten apart in rekening worden gebracht.
- 52.5 ZLEZJ heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 52.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 52.6 Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van correcte back-up kopieën van gegevens en programmatuur. Herstel van verloren gegane gegevens behoort niet tot de (garantie)verplichtingen van ZLEZJ. Indien overeengekomen kan ZLEZJ opdrachtgever hierbij assisteren tegen vergoeding van de alsdan gebruikelijke tarieven.
- 52.7 ZLEZJ garandeert niet dat zich geen gebreken of andere onvolkomenheden in de apparatuur voor zullen doen.

### **53 Apparatuur van toeleverancier**

- 53.1 Indien en voor zover ZLEZJ apparatuur van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits dat door ZLEZJ schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij ZLEZJ en ZLEZJ zal deze aan opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en ZLEZJ 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.

### **X. INSTALLATIE**

De in dit hoofdstuk Installatie vermelde bepalingen zijn gebaseerd op de Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven 1992 (hierna ALIB) en naast de Algemene Bepalingen en eventuele andere toepasselijke nadere voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ bij opdrachtgever (telecommunicatie) apparatuur, elektrotechnische installaties, netwerksystemen en/of bekabeling (hierna te noemen: systeem) installeert (hierna te noemen: installatiewerkzaamheden).

### **54 Verplichtingen opdrachtgever**

- 54.1 De opdrachtgever verschafft tijdig, doch in ieder geval voor aanvang van de installatiewerkzaamheden de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het systeem en de installatiewerkzaamheden en de beproeving daarvan benodigde energie. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 54.2 De opdrachtgever draagt zorg voor de aansluiting van het systeem c.q. de installaties op een openbaar telecommunicatienetwerk. De (aansluit)kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Indien schriftelijk overeengekomen zal ZLEZJ aanwijzingen geven ten aanzien van bedoelde aansluiting op een openbaar telecommunicatienetwerk.

- 54.3 De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden (zoals bouwkundige werkzaamheden) en/of leveringen welke niet tot de installatiewerkzaamheden behoren, maar wel noodzakelijk zijn voor de correcte en tijdige uitvoering van de installatiewerkzaamheden door ZLEZJ, zodanig en tijdig worden verricht, dat de installatiewerkzaamheden geen vertraging of hinder ondervinden en indien (valt te verwachten dat) niettemin vertraging ontstaat als bedoeld in dit artikel, dient de opdrachtgever ZLEZJ hiervan terstond in kennis te stellen.
- 54.4 Indien de aanvang en de voortgang van de installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is, dient de daaruit voor ZLEZJ eventueel voortvloeiende schade door de opdrachtgever te worden vergoed mits deze schade in direct verband staat tot de vertraging. Zowel opdrachtgever als ZLEZJ zullen zich inspannen om schade als voornoemd zoveel mogelijk te beperken.
- 54.5 De opdrachtgever draagt ten behoeve van de installatiewerkzaamheden zorg voor het tijdig aanwezig zijn van adequate en veilige hulpwerktuigen en hulpmiddelen voor het horizontaal en verticaal verplaatsen van voor het systeem benodigde zware onderdelen en voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de plaats van het systeem, alsmede voor de geschiktheid van de toegangswegen tot de plaats van de installatiewerkzaamheden.
- 54.6 De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan en verlies van materialen, onderdelen of gereedschappen die zijn aangevoerd door ZLEZJ of derden waar ZLEZJ gebruik van maakt bij de installatiewerkzaamheden en door opdrachtgever worden beheerd, tenzij dergelijke schade en/of dergelijk verlies uitsluitend toerekenbaar is aan ZLEZJ.
- 54.7 De opdrachtgever staat ZLEZJ toe kosteloos naamsaanduidingen en reclame op de plaats van installatie of aan het systeem aan te brengen, gedurende de termijn dat ZLEZJ (installatie- en/of onderhouds)werkzaamheden uitvoert.

## 55 Verrekening van meer- en minderwerk

- 55.1 In aanvulling op het gestelde in artikel 15 (Wijzigingen) en 16 (Meerwerk) zullen elk van de totalen respectievelijk het saldo van de bijbetalingen en inhoudingen als gevolg van bestekswijzigingen, niet meer bedragen dan 15% respectievelijk 10% van de overeengekomen vaste prijs (aanneemsom), tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

## 56 Oplevering

- 56.1 Het systeem wordt als opgeleverd beschouwd:
- hetzij wanneer ZLEZJ aan de opdrachtgever schriftelijk kennis heeft gegeven dat de installatiewerkzaamheden voltooid zijn, en opdrachtgever het systeem heeft goedgekeurd dan wel aanvaard;
  - hetzij wanneer uiterlijk acht dagen zijn verstreken nadat ZLEZJ schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft verklaard dat de installatiewerkzaamheden voltooid zijn, en opdrachtgever heeft nagelaten het systeem binnen die termijn goed te keuren dan wel te aanvaarden;
  - hetzij wanneer de opdrachtgever het systeem (vroegtijdig) in gebruik neemt, met dien verstande, dat door (vroegtijdige) ingebruikneming van een gedeelte van het systeem, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd;
  - hetzij wanneer visuele controle van het systeem door ZLEZJ heeft plaatsgevonden en een proces-verbaal van oplevering is opgesteld en is overhandigd aan de opdrachtgever.
- 56.2 Gebreken die kunnen worden hersteld binnen de garantietermijn, als bedoeld in artikel 58 (Garantie) en die het functioneren van het systeem niet substantieel beïnvloeden, zullen de oplevering niet in de weg staan.
- 56.3 Oplevering ontslaat ZLEZJ van alle aansprakelijkheid voor gebreken, tenzij opdrachtgever aantoonst dat hij dergelijke gebreken op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs niet had kunnen en/of moeten ontdekken.

## 57 Betaling

- 57.1 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de installatiewerkzaamheden de overeengekomen vergoeding zal betalen, dient zulks te geschieden binnen zeven dagen nadat de opdracht tot installatiewerkzaamheden schriftelijk door ZLEZJ is bevestigd aan opdrachtgever.
- 57.2 Voor het overige dient betaling telkens binnen veertien dagen na factuurdatum te geschieden. In het geval dat is overeengekomen dat betaling dient te geschieden in termijnen in evenredigheid met de tijdsduur van de installatiewerkzaamheden, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de offerte of de overeenkomst anders is aangegeven:
- 1<sup>e</sup> termijn: 30 % van de aannemingsom onmiddellijk na het bevestigen door ZLEZJ van de opdracht tot installatiewerkzaamheden;

- b. 2<sup>e</sup> termijn: 30 % van de aannemingsom bij het bereiken van 30 % van de overeengekomen tijdsduur van de installatiewerkzaamheden;
- c. 3<sup>e</sup> termijn: 30 % van de aannemingsom bij het bereiken van 60 % van de overeengekomen tijdsduur van de installatiewerkzaamheden;
- d. 4<sup>e</sup> termijn: 10 % van de aannemingsom bij oplevering van het systeem.

## 58 Garantie

- 58.1 Gedurende een periode van 3 (drie) maanden na oplevering, als bedoeld in artikel 56, zal ZLEZJ naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in het systeem, herstellen, indien deze binnen die periode schriftelijk en gedetailleerd omschreven bij ZLEZJ zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ZLEZJ.
- 58.2 De garantieverplichting vervalt indien de fouten als genoemd in het vorige lid geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, en/of van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade en/of andere niet aan ZLEZJ toerekenbare oorzaken.
- 58.3 De garantieverplichting vervalt voorts in de gevallen als bedoeld in artikel 52.3.
- 58.4 De artikelen 52.4, 52.6 en 52.7 zijn van overeenkomstige toepassing.

## 59 Bijzondere bepalingen

- 59.1 Opdrachtgever garandeert dat hij ervoor zorg draagt dat de onroerende zaak alwaar ZLEZJ de installatie (gaat) verricht(en), voldoet aan de Nederlandse Bouwregelgeving, de NEN 1010 en de NEN 3140. Opdrachtgever staat er voor in dat de betreffende onroerende zaak/zaken wind- en waterdicht is/zijn. Het systeem mag niet worden blootgesteld aan vloeistoffen, weersinvloeden of ultraviolet licht. Mocht op enig moment blijken dat het systeem toch is/zal worden blootgesteld aan bovengenoemde invloeden, dan is ZLEZJ gerechtigd de uitvoering van het werk voor rekening en risico van opdrachtgever op te schorten. ZLEZJ zal alsdan met de opdrachtgever in overleg treden.
- 59.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt de kosten voor alle aanvragen verband houdend met de voor de installatie en het systeem noodzakelijke vergunningen, ontheffingen en lokaal aanvullende eisen gesteld vanuit overheids- en/of nutsbedrijfwege en het daarvoor te verrichten tekenwerk die voor de opzet van het systeem zijn vereist.
- 59.3 Opdrachtgever zal ZLEZJ, indien toepasselijk, inlichten omtrent de juiste ligging van de zich in of nabij de plaats van installatie en het systeem bevindende (ondergrondse) kabels en leidingen. Bij het op verzoek van opdrachtgever uitvoeren van boringen, werkt ZLEZJ uitsluitend op aangeven en aanwijzingen van de opdrachtgever die de boorplaatsen op de vloer en/of de wand aftekent. Wanneer ZLEZJ onverhoopt op de door de opdrachtgever aangegeven plaats een leiding beschadigt, dan is ZLEZJ niet aansprakelijk voor schade ten gevolge daarvan.
- 59.4 Terzake van het retour nemen van afval, verpakkingen of oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen en apparatuur) is het gestelde in artikelen 48.7 en 48.8 van toepassing.
- 59.5 Indien opdrachtgever een redelijk vermoeden heeft dat er in zijn gebouw(en) materialen bevinden waarin schadelijke stoffen (waaronder asbest) zijn verwerkt, is de opdrachtgever verplicht dit direct schriftelijk te melden aan ZLEZJ. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade en/of kosten die ontstaat door of in verband met de voornoemde materialen en/of de schadelijke stoffen. Bij twijfel over het voorgaande zal de opdrachtgever ZLEZJ op voorhand toestemming verlenen tot het uitvoeren van een inventarisatie naar schadelijke stoffen op kosten van opdrachtgever. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schadelijke stoffen worden geconstateerd, dan is ZLEZJ gerechtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of te beëindigen. De opdrachtgever zal voor eigen rekening en risico zorgdragen voor een adequate afvoer van de schadelijke stoffen. De kosten om de eventueel aanwezig schadelijke stoffen te verwijderen komen voor rekening van opdrachtgever. In het geval van een opschorting als in dit artikel bedoeld worden de werkzaamheden pas gestart of hervat nadat de opdrachtgever een verklaring aan ZLEZJ heeft overhandigd waarin de plaats van installatie door een erkend en gecertificeerde instantie wordt vrijgegeven voor uitvoering van de werkzaamheden.

- 59.6 ZLEZJ is gerechtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten in het geval zich een situatie voordoet c.q. dreigt te voordoen die bedreigend is/kan zijn voor de veiligheid, gezondheid of welzijn van personen. De opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt de kosten voor het nemen van adequate doeltreffende maatregelen teneinde een veilige werkomgeving te creëren gemeten aan de Arbeidsomstandigheden - en milieuwetgeving. Bovendien is opdrachtgever verplicht het mogelijk te maken dat, indien schade aan gezondheid is toegebracht, de gevolgen hiervan zoveel mogelijk worden beperkt. ZLEZJ zal na een opschorting als bedoeld in dit artikel de installatie hervatten nadat de opdrachtgever genoegzaam heeft aangetoond dat een veilige situatie is ontstaan en de opdrachtgever de kosten heeft vergoed die ZLEZJ heeft moeten maken (zoals kosten van onderzoek, controle en aanschaf beschermingsmiddelen).
- 59.7 Onverminderd het gestelde in artikel 12 draagt opdrachtgever het risico voor alle omstandigheden als bedoeld in dit artikel 59 en zal alle schade die ZLEZJ lijdt ten gevolge van een dergelijke omstandigheid vergoeden. Opdrachtgever zal ZLEZJ vrijwaren voor alle schade van derden en/of door opdrachtgever en/of ZLEZJ ingeschakelde derden/medewerkers, als gevolg van het door opdrachtgever ten gevolge van een omstandigheid als gesteld in dit artikel 59. De voornoemde aansprakelijkheid is aanvullend/aansluitend op de uit de wet voortvloeiende aansprakelijkheid.
- 59.8 Ingevolge de Arbo-regelgeving is het niet toegestaan elektrotechnische werkzaamheden uit te voeren terwijl de energie tot het deel van het systeem waarop de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd, niet is afgesloten, met uitzondering van een aantal situaties zoals omschreven in de NEN 3140. Opdrachtgever garandeert dat hij telkens op verzoek van ZLEZJ de energie van het betreffende deel van het systeem zal afsluiten, zodat medewerkers van ZLEZJ c.q. derden geen gezondheidsschade en/of materiële schade als gevolg hiervan zullen ondervinden.
- 59.9 Ingevolge de Arbo-regelgeving is het niet toegestaan werkzaamheden te verrichten in vochtige (kruip)ruimtes. De opdrachtgever is verantwoordelijk om voor eigen rekening adequate doeltreffende maatregelen te treffen teneinde situaties van vochtige (kruip)ruimtes te voorkomen. Indien ZLEZJ met betrekking tot de installatie, werkzaamheden dient uit te voeren in een vochtige (kruip)ruimte is zij gerechtigd de installatie op te schorten en zal de werkzaamheden pas weer hervatten zodra naar het oordeel van ZLEZJ een veilige situatie is ontstaan.
- 59.10 Wachttijden als gevolg van het feit dat ZLEZJ op de afgesproken tijden niet met de installatie kan beginnen of deze niet continu kan uitvoeren (waaronder, maar niet beperkt tot constatering van asbest, gevaarlijke situaties, spanningsproblemen en vochtige kruipruimtes), zullen aan opdrachtgever afzonderlijk in rekening kunnen worden gebracht tegen de alsdan door ZLEZJ gehanteerde voorwaarden en vergoedingen voor bestede tijd. ZLEZJ is te allen tijde gerechtigd om de installatie voor risico en rekening van opdrachtgever op te schorten indien zich een van de eerder genoemde situaties voordoet.

## **XI. ONDERHOUD VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk Onderhoud van Apparatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ en opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten. Het onderhoud is uitsluitend van toepassing voor de schriftelijk overeengekomen apparatuur.

### **60 Duur van de onderhoudsverplichting**

- 60.1 Ten aanzien van de duur en opzegging van de overeenkomst is het gestelde in artikel 19.1 van toepassing met dien verstande dat opzegging geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, zulks in afwijking van het gestelde in artikel 19.1.

### **61 Onderhoud**

- 61.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
- a. preventief onderhoud: de door ZLEZJ ter verlaging van de kans op storingen, noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
  - b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur, als bedoeld in artikel 62.1, welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
  - c. remote preventief onderhoud: preventief onderhoud door middel van via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
  - d. remote correctief onderhoud: correctief onderhoud door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

- 61.2 Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake, indien deze door opdrachtgever kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 61.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt het onderhoud verricht tijdens de bij ZLEZJ geldende kantooruren van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) tussen 8:00 en 17:00 uur, met een maximum van acht uren per dag.
- 61.4 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 61.3 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van ZLEZJ het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

## **62 Verplichtingen van ZLEZJ**

- 62.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht ZLEZJ zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 63.2 door opdrachtgever bij ZLEZJ zijn gemeld, te verhelpen. De verplichting tot onderhoud binnen de overeengekomen tarieven strekt zich uitsluitend uit tot de apparatuur welke is opgenomen in de actuele overeengekomen installed base (apparatuurlijst) van opdrachtgever. Opdrachtgever draagt er in overleg met ZLEZJ voor zorg dat de installed base steeds accuraat blijft. In het geval ZLEZJ onderhoudswerkzaamheden uitvoert ten aanzien van apparatuur welke zich op het moment van de werkzaamheden niet in de installed base is vermeld, zal ZLEZJ deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven uitvoeren.
- 62.2 Indien tussen partijen een periode is overeengekomen waarbinnen de reparatie dient te worden uitgevoerd (bijvoorbeeld reparatietijd of call-to-fix) dient dit te zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Reparatietijden of call-to-fix hebben uitsluitend betrekking op reparatie van de hardware als genoemd in de actuele installed base en nimmer op programmatuur. ZLEZJ zal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, in 80% van de meldingen zorgdragen voor oplossing van de storing in de hardware binnen de in SLA genoemde reparatieperiode of call-to-fix. Indien ZLEZJ ter opheffing van de storing de betreffende apparatuur of delen daarvan vervangt en de storing zich desondanks blijft voordoen, wordt de storing onweerlegbaar geacht zich buiten de apparatuur te bevinden en is de overeengekomen reparatietijd of call-to-fix niet van toepassing. Partijen kunnen alsdan overeenkomen dat ZLEZJ de storing tegen de bij haar gebruikelijke tarieven opspoor en assisteert bij het oplossen van de storing.
- 62.3 ZLEZJ behoudt zich het recht voor om haar onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van ZLEZJ, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van ZLEZJ en/of derden die ter uitvoering van het onderhoud door ZLEZJ zijn ingeschakeld, met zich meebrengen. Het gestelde in artikel 59 is onverkort van toepassing.
- 62.4 ZLEZJ draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. ZLEZJ zal indien zulks is overeengekomen de voor het apparaat onderhoud relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. ZLEZJ zal opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 62.5 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van ZLEZJ noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden respectievelijk blijven eigendom van ZLEZJ.
- 62.6 Terzake van back-up kopieën van gegevens en programmatuur is het gestelde in artikel 52.6 van toepassing.

## **63 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

- 63.1 Opdrachtgever kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van ZLEZJ, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 63.2 In het geval van een storing zal opdrachtgever ZLEZJ daarvan in kennis stellen door middel van een, door een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever, opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Melding van de storing geschiedt op de door ZLEZJ aangegeven werkwijze. Opdrachtgever is gehouden het personeel van ZLEZJ of door ZLEZJ aangewezen derden onverwijld toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 63.3 Op verzoek van ZLEZJ zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 63.4 Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van ZLEZJ.

- 63.5 Opdrachtgever is bevoegd niet door ZLEZJ geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten en aangesloten houden van niet door ZLEZJ geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 63.6 Indien het naar het oordeel van ZLEZJ voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van ZLEZJ stellen.
- 63.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van ZLEZJ behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 63.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt de kosten voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 63.9 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat ZLEZJ deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan ZLEZJ voor onderhoud aan te bieden draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 63.10 ZLEZJ aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

#### **64 Uitsluitingen**

- 64.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met respectievelijk gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van ZLEZJ op grond van de overeenkomst, en zullen opdrachtgever apart in rekening kunnen worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- 64.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, (magnetische of digitale) opslagmedia en inkt- of tonercartridges, papier, laserkoppen, accu's, batterijen, of antennes;
  - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel of werkzaamheden door anderen dan ZLEZJ of diens hulppersonen;
  - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
  - storingen die zich voordoen indien de apparatuur niet wordt gebruikt in de normale kantoor omgevingscondities als beschreven in artikel 49.6;
  - storingen of schade die verband houdt met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen;
  - updates of upgrades van apparatuur of programmatuur.

#### **65 Tarieven en betaling**

- 65.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de ZLEZJ gebruikelijke basisonderhoudstarief binnen de in artikel 61.3 genoemde uren. In geval van overwerk is het gestelde in artikel 35.3 van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 65.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van steeds één jaar tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **66 Werkingssfeer**

- 66.1 Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in het land waar het desbetreffende onderdeel van ZLEZJ is gevestigd en voor zover het in het betreffende land opgestelde apparatuur betreft.

### **XII. ELEKTRONISCH BESTELLEN**

De in dit hoofdstuk Elektronisch Bestellen vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend van toepassing indien ZLEZJ aan opdrachtgever toegang geeft tot een door of

namens ZLEZJ onderhouden website of een ander elektronisch medium (hierna: de website) waarop goederen en diensten worden aangeboden en kunnen worden besteld. Hieronder vallen ook de door of namens ZLEZJ onderhouden websites of ander elektronisch media welke ingezet worden tijdens de communicatie tussen ZLEZJ en opdrachtgever.

## 67 Gebruik

- 67.1 ZLEZJ verleent opdrachtgever het recht tot het gebruik van de website. Het gebruiksrecht van opdrachtgever omvat uitsluitend het recht om op de website goederen of diensten te bestellen, dan wel communicatie met ZLEZJ te voeren. Voor ieder ander gebruik, waaronder het verveelvoudigen en openbaren van gegevens op de website is vooraf schriftelijke toestemming van ZLEZJ vereist. ZLEZJ behoudt zich het recht voor om te allen tijde nadere aanwijzingen te kunnen geven omtrent het gebruik van de website en de beveiligingsmaatregelen die door opdrachtgever en de bevoegde personen als gedefinieerd in artikel 68.1 in acht dienen te worden genomen.
- 67.2 Het gebruik van de website is kosteloos voor opdrachtgever, tenzij opdrachtgever en ZLEZJ schriftelijk anders overeenkomen.
- 67.3 Alle bestellingen en leveringen voortvloeiend uit gebruik van de website geschieden onder toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van ZLEZJ.
- 67.4 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan het gebruik van de website of daaraan ontleende gegevens op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen (waaronder tevens wordt begrepen verwijzingen naar andere internetsites, hyperlinks etc.), ook niet indien de betreffende derde de website uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
- 67.5 Alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten, merkenrechten en handelsnaamrechten) op gegevens die op de website staan vermeld, komen toe aan ZLEZJ of diens licentiegevers. Voor het kopiëren en aan derden verstrekken van gegevens op de website is de voorafgaande schriftelijke toestemming van ZLEZJ vereist.

## 68 Toegang en toegangscode

- 68.1 Bevoegde personen in de zin van dit artikel zijn uitsluitend personen die:
- bevoegd zijn om opdrachtgever rechtsgeldig te vertegenwoordigen en voldoende gekwalificeerd en getraind zijn om de website naar behoren te gebruiken en;
  - door opdrachtgever in een zowel door opdrachtgever als door de betreffende persoon ondertekend document bij ZLEZJ zijn aangemeld als bevoegd persoon;
  - door ZLEZJ zijn geaccepteerd als bevoegd persoon, doordat voor de betreffende persoon een unieke user-identificatie (hierna user-id) wordt aangemaakt en toegangsrechten worden toegekend.
- 68.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de bevoegde personen volledig zijn geïnformeerd aangaande de toepasselijkheid van deze voorwaarden, alsmede de geldende regels en procedures zoals die gelden voor de website. ZLEZJ zal hiertoe de benodigde informatie verstrekken en waar nodig ondersteuning verlenen.
- 68.3 Opdrachtgever houdt een register bij van alle bevoegde personen (hierna: het register) en informeert ZLEZJ voorafgaand over wijzigingen die hij voornemens is in het register te maken. Indien de wijziging inhoudt de verwijdering van een bevoegd persoon uit het register, gaat deze wijziging in zodra ZLEZJ de toegangsrechten en user-id van de betrokkene heeft gewijzigd of verwijderd. Indien de wijziging een toevoeging inhoudt van een bevoegd persoon aan het register, gaat de wijziging in zodra de wijziging door ZLEZJ is geaccepteerd en doorgevoerd.
- 68.4 Bevoegde personen krijgen van ZLEZJ een persoonlijk en uniek user-id en een wachtwoord bedoeld om toegang te verkrijgen tot de website. De user-id en het wachtwoord zijn strikt persoonlijk en mogen derhalve niet door anderen dan de bevoegde personen worden gebruikt, tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven door opdrachtgever.
- 68.5 Opdrachtgever garandeert dat de bevoegde personen:
- de user-id en het wachtwoord niet aan anderen kenbaar zullen maken;
  - de user-id en het wachtwoord niet als (elektronisch) databestand zal opslaan;
  - zich zullen onthouden van elke actie die er toe zou kunnen leiden dat enige derde zich (onbevoegd) toegang zou kunnen verschaffen tot de website;
  - alle redelijkerwijs te verlangen maatregelen te nemen om te voorkomen dat enige derde zich (onbevoegd) toegang zou kunnen verschaffen tot de website;
  - zich te zullen houden aan de nadere aanwijzingen die ZLEZJ kan geven omtrent het gebruik van de website of de in acht te nemen beveiligingsmaatregelen;
  - zowel opdrachtgever als ZLEZJ schriftelijk dan wel op elektronische wijze zullen inlichten zodra zij op de hoogte zijn van de mogelijkheid dat een derde (onbevoegd) op de hoogte is of kan zijn

- van het wachtwoord of de user-id of zich op andere wijze toegang verschafft of zou kunnen verschaffen tot de website of de gegevens op-, of afkomstig van de website;
- g. bevoegd zijn opdrachtgever rechtsgeldig te vertegenwoordigen.
- 68.6 ZLEZJ heeft te allen tijde het recht om opdrachtgever of één of meer bevoegde personen de toegang tot of gebruik van de website te weigeren. In het geval dat een bevoegde persoon de toegang tot of gebruik van de website wordt geweigerd nemen partijen nadat de toegang is geweigerd alle geëigende maatregelen om te voorkomen dat de betreffende bevoegde persoon nog toegang krijgt tot de website. Opdrachtgever verwijdert de betreffende bevoegde persoon onmiddellijk uit het register.
- 68.7 Opdrachtgever geeft toestemming voor het gebruik van alle gegevens die betrekking hebben op het gebruik door opdrachtgever van de website, onder meer ten behoeve van de verbetering van de website en de dienstverlening door ZLEZJ.

## **69 Privacy**

- 69.1 Partijen staan ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de alsdan geldende privacywetgeving gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen en overige formaliteiten zijn verricht. Persoonsgegevens van bevoegde personen zullen anders dan strikt noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst, voor beveiligingsdoeleinden of voor eventueel bewijs bij geschillen niet worden gebruikt of verwerkt door ZLEZJ.

## **70 Overeenkomst**

- 70.1 Indien een bestelling op de website wordt geplaatst komt een overeenkomst eerst tot stand nadat deze bestelling door ZLEZJ is bevestigd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen geldt de administratie van ZLEZJ als volledig bewijs voor hetgeen door opdrachtgever is besteld.

## **71 Herziening**

- 71.1 ZLEZJ is te allen tijde gerechtigd de inhoud, beveiligingsprocedures, technische constructie, vormgeving of gegevens op de website naar eigen inzicht te wijzigen.

## **72 Beschikbaarheid en juistheid**

- 72.1 Opdrachtgever accepteert de website en de gegevens op de website as is. Gebruik van de website is voor rekening en risico van de opdrachtgever. ZLEZJ geeft geen enkele garantie voor beschikbaarheid van de website of juistheid en volledigheid van de website of de gegevens die op de website staan vermeld dan wel enige website waarnaar de website doorverwijst. ZLEZJ draagt op geen enkele wijze aansprakelijkheid voor eventuele schade veroorzaakt door of verbandhoudend met gebruik van de website.