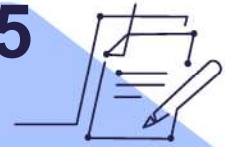


NLdigital Voorwaarden 2025



De NLdigital Voorwaarden 2025 – dé standaard voorwaarden voor de digitale sector – zijn door NLdigital gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2025 NLdigital

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert. In dit hoofdstuk worden overkoepelende onderwerpen geregeld zoals de toepasselijkheid van deze NLdigital Voorwaarden, toepasselijk recht, de bevoegde rechter, de duur van de overeenkomst, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid.

Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

- 1.1 Deze NLdigital Voorwaarden 2025 (hierna ook: deze NLdigital Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier levert aan klant.
- 1.2 Klant en leverancier maken afspraken over de over en weer te leveren prestaties, waaronder over prijs en betaling en over wat er wel of niet bij de prijs is inbegrepen. Alles in deze NLdigital Voorwaarden geldt alleen in het geval er geen expliciete schriftelijke andersluidende afspraken zijn gemaakt.
- 1.3 Inkoop- of andere voorwaarden van klant gelden niet en worden expliciet afgewezen.
- 1.4 Als leverancier producten of diensten van een derde leverancier aan klant ter beschikking stelt, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-)voorwaarden van die derde leverancier in de verhouding tussen leverancier en klant, als die (licentie- of verkoop-)voorwaarden door leverancier van toepassing zijn verklaard en aan klant een redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. Bepalingen in deze NLdigital Voorwaarden die van die andere voorwaarden afwijken, gelden in dat geval niet. Een klant zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW kan zich op een gebrek op voornoemde verplichting van leverancier niet beroepen.
- 1.5 Als de bedoelde voorwaarden van een derde leverancier om welke reden dan ook niet of niet meer gelden tussen klant en leverancier, gelden onverkort deze NLdigital Voorwaarden.
- 1.6 Als een deel van deze NLdigital Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze NLdigital Voorwaarden onverminderd gelden. Leverancier en klant proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van

de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke typfouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspectifieke door een overheid opgelegde heffingen.
- 3.2 Klant kan geen rechten ontlenen aan een door leverancier afgegeven begroting. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een (vaste) prijsafspraken als dit schriftelijk uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, en niet meer dan één keer per jaar, de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag klant binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Prijsverhogingen van derden mogen worden doorberekend aan klant.
- 3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft betaling door klant uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en



leverancier zelf van mening is dat een zodanige inbreuk zich waarschijnlijk voordoet, zal leverancier waar mogelijk ervoor zorgen dat klant het geleverde, of iets functioneel gelijkwaardigs, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring zijn uitgesloten.

- 7.6 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan of verwerken door leverancier van apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, data en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken. Daaronder valt ook het zorgen voor de juiste licenties of toestemming. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 7.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 8 Uitvoering diensten

- 8.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbinde, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 8.2 Als klant afwijkt van adviezen of aanbevelingen van leverancier, of als klant ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat leverancier heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is leverancier niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.
- 8.3 Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier desondanks steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere andere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 8.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, kan leverancier voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 8.5 Leverancier zal zich op verzoek van klant inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een derde leverancier of naar klant. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 8.6 Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Artikel 9 Service Level Agreement

- 9.1 Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn op kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 9.2 Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitsluiting van de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van

leverancier liggen. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 10 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 10.1 Partijen erkennen dat leverancier voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling met klant. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.
- 10.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de door of namens hem aan leverancier verstrekte data, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als deze door klant verstrekte informatie kenbare onjuistheden bevat, zal leverancier daarover navraag doen bij klant.
- 10.3 Leverancier is niet verplicht klant te waarschuwen voor risico's die liggen buiten de sfeer van de overeenkomst. Als leverancier desondanks een waarschuwing of mededeling doet, geschiedt dit vrijblijvend en zonder dat daaruit enige verplichting of aansprakelijkheid voor leverancier voortvloeit.
- 10.4 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 10.5 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 10.6 Als klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel/zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
- 10.7 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 10.8 De werkruimte en faciliteiten van klant zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie.
- 10.9 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door leverancier geleverde producten of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.
- 10.10 Klant zal zelf zorgen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software on-premise of in de cloud en zal op de onder zijn beheer staande infrastructuur de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden,



zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen. Leverancier is wegens beëindiging als bedoeld in dit artikel niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 14.6 Zodra klant onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van klant tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van leverancier

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke rechtsgrond dan ook, inclusief niet-nakoming van eventuele garanties of vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal in geen geval meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 15.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.750.000 (één miljoen zeventienhonderdvijftigduizend euro).
- 15.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade die verband houdt met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade die verband houdt met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 15.5 Artikel 15.2 tot en met 15.4 laten onverlet de overige in deze NLdigital Voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier.
- 15.6 De in artikel 15.2 tot en met 15.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 15.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts als klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 15.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, software of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

- 15.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze NLdigital Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1 Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 17 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 17.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van leverancier aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 17.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet dat beide partijen ook het recht hebben een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht hebben tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 18.3 Als een geschil binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt mag iedere partij er, in afwijking van artikel 18.2, voor kiezen de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze optie vervalt zodra er eerder over dat geschil een arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform artikel 18.2. Als de zaak met inachtneming van het in dit artikel 18.3 bepaalde eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, dan is de



- 21.4 Van leverancier kan niet verlangd worden dat hij uitvoerig juridisch onderzoek doet om zich een oordeel te vormen over de juistheid van aanspraken van derden of het verweer van klant of om op enige manier betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en klant. Klant zal een conflict met een derde zelf rechtstreeks afhandelen en leverancier schriftelijk en voldoende onderbouwd met documentatie informeren.
- 21.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit dit artikel.

Artikel 22 Informatieverstrekking aan autoriteiten, controlerecht en medewerking

- 22.1 Als klant op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met een product of dienst, zal hij leverancier hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Klant stelt leverancier in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.
- 22.2 Als er een wettelijke plicht is voor leverancier tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door leverancier van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.
- 22.3 Klant zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan leverancier sturen. Leverancier zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen. Deze informatie kan mede bestaan uit het overleggen van relevante certificering, een geldig Data Pro Verified-label, of een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum). Als het verzoek van klant een datadelingsverzoek betreft zoals bedoeld in de Data Act, dan geldt daarvoor de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5.
- 22.4 Als klant met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag klant maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of leverancier voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens klant of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan leverancier. Leverancier mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 22.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt

waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

- 22.6 Leverancier zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor klant, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij het product of de dienstverlening van leverancier betrokken is.
- 22.7 Leverancier kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij klant.
- 22.8 Als leverancier een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is leverancier niet aansprakelijk voor schade van klant of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking.
- 22.9 Klant is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen.

Hoofdstuk 3. Cyberbeveiliging

Dit hoofdstuk is van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, als leverancier op grond van wet- of regelgeving of overeenkomst gehouden is bepaalde beveiligingsnormen na te leven. Dit hoofdstuk geeft onder andere nadere invulling aan diverse open normen uit wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging.

Artikel 23 Beveiligingsniveau

- 23.1 De cyberbeveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de cyberbeveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en context en het door leverancier beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor leverancier voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen. Leverancier staat er niet voor in dat de cyberbeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 24 Gebruik beveiligingsmiddelen

- 24.1 De via leverancier aan klant verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, codes of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door klant specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Klant zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.
- 24.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.



- 28.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast.
- 28.3 Leverancier is verwerker in de zin van de GDPR en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 28.4 Leverancier geeft uitvoering aan de GDPR zoals neergelegd in deze voorwaarden en in de overeenkomst.
- 28.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de GDPR handelt en dat het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.
- 28.6 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 29 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 29.1 Als leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. Als er geen specifieke afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt over de wijze van melden, zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met klant.
- 29.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de autoriteit of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de autoriteit en/of de betrokkene(n).
- 29.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de bevoegde autoriteit of betrokkene(n).
- 29.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant.

Artikel 30 Verplichtingen bij beëindiging

- 30.1 Leverancier zal, na beëindiging van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen redelijke termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan klant. Leverancier kan hiervoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 30.2 Het bepaalde in artikel 30.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 30.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 31 Rechten betrokkenen en Data Protection Impact Assessment (DPIA)

- 31.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
- 31.2 Als klant daartoe volgens de GDPR verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 31.3 Leverancier mag voor de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 32 Sub-verwerkers

- 32.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (sub-verwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 32.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 32.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 5. Datadeling

Dit hoofdstuk is van toepassing als de Data Act van toepassing is, bijvoorbeeld als leverancier verbonden producten en gerelateerde diensten, waaronder Internet-of-Things (IoT), of dataverwerkingsdiensten, waaronder SaaS, IaaS en PaaS (clouddiensten), zoals bedoeld in de Data Act levert. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen rondom het delen van data bij dergelijke producten en diensten uiteengezet.

Artikel 33 Algemene bepalingen bij datadeling

- 33.1 Als geen specifieke schriftelijke afspraken over de toegang tot data zijn gemaakt, kan klant een verzoek tot datadeling indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen. Leverancier neemt alleen verzoeken in behandeling die voldoende gedetailleerd schriftelijk zijn ingediend. Leverancier heeft het recht om te controleren of het verzoek rechtmatig is ingediend en (in hoeverre) hij verplicht is om te voldoen aan een dergelijk verzoek. Klant zal desgevraagd alle benodigde informatie verstrekken om de rechtmatigheid en de reikwijdte van het verzoek te beoordelen. Als leverancier zelf geen toegang heeft tot de relevante data en daarmee niet in staat is te voldoen aan het verzoek, zal hij, waar mogelijk, redelijke bijstand verlenen bij het doorverwijzen van klant naar de relevante partij(en).
- 33.2 Leverancier zal data die hij op grond van de Data Act moet aanleveren in een gangbaar machineleesbaar formaat ter beschikking stellen. Leverancier is niet verplicht tot implementatie van de data bij de gegevensontvanger.
- 33.3 Klant zorgt ervoor dat hij en de gegevensontvanger en/of derde partij onvervuld voldoen aan verzoeken van leverancier in het kader van artikel 11 van de Data Act.
- 33.4 Leverancier kan klant en gegevensontvanger, voor zover wettelijk toegestaan, overstapkosten of (doorlopende) gegevensextractiekosten en een redelijke vergoeding voor het beschikbaar stellen van de data in rekening brengen, dan wel



of daarbij sprake is van AI. In deze bepalingen zijn regels opgenomen over de uitvoering van de SaaS-dienst.

Artikel 37 Artificiële Intelligentie (AI)

- 37.1 Als leverancier AI ter beschikking stelt, dient klant deze te gebruiken in overeenstemming met het door aanbieder beoogde doel en eventuele gebruiksinstructies. Als klant in strijd met het voorgaande handelt met als resultaat dat de AI-toepassing wijzigt in een AI-systeem met een hoog risico, gelden de verplichting uit artikel 25 lid 2 AI Act niet. Leverancier mag altijd corrigerende maatregelen nemen of de AI-toepassing uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als de AI-toepassing niet meer in overeenstemming is met het beoogde doel, of wanneer klant door eigen toedoen wordt beschouwd als aanbieder. Leverancier zal in dat geval niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 37.2 Klant is zich bewust van de kenmerkende eigenschap van AI dat het een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waarbij de uitkomsten en conclusies van AI voortdurend ontwikkelen en aan verandering onderhevig zijn. Uitkomsten kunnen variëren afhankelijk van de input en context waarbij AI, ook na het inzetten bij klant, aanpassingsvermogen kan vertonen, bij herhaalde toepassing andere resultaten kan genereren en 'model drift' kan vertonen. Leverancier staat er daarom niet voor in dat de resultaten van de AI-toepassing onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.
- 37.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het klant niet toegestaan om zijn naam of merk op de AI-toepassing te plaatsen of substantiële wijzigingen daarin aan te brengen.
- 37.4 Als (toe)leverancier een systeem voor monitoring heeft vastgesteld, is hij gerechtigd de informatie in de AI-toepassing in te zetten ten behoeve van de monitoring. Klant zal hieraan medewerking verlenen door ten behoeve van de monitoring toegang te verlenen tot de AI-toepassing.
- 37.5 Zodra klant zich bewust wordt van een ernstig incident, of van mening is dat de AI-toepassing een risico vormt als bedoeld in artikel 79 van de AI Act, zal hij dit onmiddellijk als eerste melden bij de aanbieder of leverancier. Klant zal alleen een melding doen bij de bevoegde autoriteit van een ernstig incident als hij kan aantonen dat hij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.
- 37.6 Als leverancier producten en diensten ter beschikking stelt, mag klant deze niet gebruiken of integreren in andere AI-toepassingen zonder expliciete schriftelijke toestemming van leverancier. Als leverancier bereid is hiervoor toestemming te geven en klant en leverancier in dat geval wettelijk verplicht zijn om nadere afspraken te maken, is leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven. Dergelijke nadere afspraken doen geen afbreuk aan intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen.
- 37.7 Klant zal zorgen voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI.
- 37.8 Klant zal zorgen voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij zijn personeel en andere personen die namens hem de AI-toepassing inzetten.
- 37.9 Afhankelijk van de wijze van ter beschikking stelling van (onderdelen van) de AI-toepassing kunnen – naast alle eerdere hoofdstukken – aanvullend op dit artikel ook de overige artikelen in dit of de daaropvolgende hoofdstukken van toepassing zijn.

Artikel 38 Uitvoering SaaS-dienst

- 38.1 Voor de toepassing van deze NLdigital Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier op afstand beschikbaar

stellen en beschikbaar houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld. Deze functionaliteit kan (onderdelen van) AI bevatten.

- 38.2 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 38.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier klant hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten van deze veranderingen komen voor rekening van klant. In geval het aanzienlijke kosten betreft, kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door autoriteiten gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 38.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 38.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en bij voorkeur op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 38.6 Leverancier is niet gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
- 38.7 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups maken, en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden.

Artikel 39 Garantie

- 39.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 44.3 in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover het onderliggende software betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstellen van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.



parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 44 Acceptatie

- 44.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 48. In voornoemd geval zal de software bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 44.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 44.3 tot en met 44.10 van toepassing.
- 44.3 Daar waar in deze NLdigital Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze NLdigital Voorwaarden.
- 44.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 44.5 Als een acceptatietest is overeengekomen, zal klant toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware is, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 44.6 Als bij het testen in opdracht van klant gebruik wordt gemaakt van data zal klant ervoor zorgen dat het gebruik van deze data voor dit doeleinde is toegestaan.
- 44.7 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 44.8 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
 - als leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 44.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 44.9 aan acceptatie niet in de weg staan, of

- als klant enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

- 44.9 Klant mag de acceptatie van de software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 48 te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 44.10 Als de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 44.11 Acceptatie van de software heeft tot gevolg dat leverancier gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien tevens de installatie van de software door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 44.12 Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 44.9 betreffende kleine fouten en artikel 48 betreffende de garantie.

Artikel 45 Beschikbaarstelling

- 45.1 Leverancier zal de software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.
- 45.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan leverancier retourneren. Als is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant over zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk informeren. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 46 Gebruiksrechtvergoeding

- 46.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- als partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij ter beschikking stelling van de software, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij ter beschikking stelling van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - als partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij voltooiing van die installatie, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 47 Wijzigingen in de software

- 47.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden.



inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer voor het testen en (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van klant conform de toegepaste projectaanpak, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 50.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Wanneer hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier daarvoor voor klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 51 Aflevering, installatie en acceptatie

- 51.1 Het bepaalde in artikel 43 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 51.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de software en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de software en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 51.3 Het bepaalde in artikel 44 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 51.4 Als partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 50, dan is het bepaalde in artikel 44.1, 44.2, 44.4 tot en met 44.9, 44.12, 48.1 en 48.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de software en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 52 Gebruiksrecht

- 52.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde software en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 52.2 Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd is wijzigingen in de software aan te brengen.
- 52.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software en/of website benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.
- 52.4 Het bepaalde in artikel 42 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 53 Vergoeding

- 53.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van software en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 53.2 Bij gebreke van nadere afspraken verkrijgt klant tevens het recht tot gebruik van de software en/of website.
- 53.3 Leverancier is gerechtigd om voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- 53.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en/of onderhoud van de software en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers.

Artikel 54 Garantie

- 54.1 Het bepaalde in artikel 48 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 54.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere (hulp-)software en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 9. Onderhoud van software en support

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van software en ondersteuning (support) bij het gebruik van die software.

Artikel 55 Onderhoudsdiensten

- 55.1 Als dit is overeengekomen, verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten als bedoeld in artikel 44.3 en, alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software overeenkomstig artikel 56.
- 55.2 Klant meldt geconstateerde fouten in de software zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van de software. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier worden de resultaten op een door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant beschikbaar gesteld. Leverancier mag ook tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aanbrengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Als leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 55.3 Het bepaalde in de artikelen 48.3 en 48.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 55.4 Als leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorgen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 55.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, waaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.



voorts niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 60 Rapportage

- 60.1 Leverancier zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de advisering. Klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang (kunnen) zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 61 Betaling

- 61.1 Als er geen uitdrukkelijk betalingsschema is overeengekomen, zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende advisering als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 11. Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier een of meer arbeidskrachten aan klant ter beschikking stelt om onder leiding en toezicht van die klant werkzaamheden te verrichten, onder de naam detachering of onder welke naam dan ook, behoudens wettelijke uitzonderingssituaties.

Artikel 62 Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

- 62.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde arbeidskrachten aan klant ter beschikking stellen om onder verantwoordelijkheid, leiding en toezicht (gezag) van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de arbeidskracht veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.
- 62.2 Klant zal leverancier tijdig informeren over een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
- 62.3 Klant kan de ter beschikking gestelde arbeidskracht slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden als leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
- 62.4 Het is klant slechts toegestaan de door leverancier ter beschikking gestelde arbeidskracht aan een derde door te lenen of om de arbeidskracht onder leiding en toezicht van een derde werkzaam te laten zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 62.5 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant de ter beschikking gestelde arbeidskracht te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde of soortgelijke kwalificaties.

- 62.6 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te verzoeken (i) als de ter beschikking gestelde arbeidskracht aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde arbeidskracht. Leverancier zal aan het verzoek zo spoedig mogelijk met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 63 Duur van de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten

- 63.1 In afwijking van artikel 4 geldt dat als partijen over de duur van het ter beschikking stellen van de arbeidskracht niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor ieder van partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 64 Toepasselijke wet- en regelgeving

- 64.1 Klant zal zich houden aan alle ter zake het inlenen van de aan klant ter beschikking gestelde arbeidskracht(en) geldende wet- en regelgeving en staat er ook voor in dat klant deze wet- en regelgeving naleeft. Klant zal voorts leverancier in de gelegenheid stellen en al het mogelijke doen om leverancier aan diens wettelijke verplichtingen ter zake het ter beschikking stellen van arbeidskrachten te kunnen laten voldoen, en in geval van wetwijzigingen lopende het ter beschikking stellen van een arbeidskracht, te kunnen blijven voldoen.

Artikel 65 Overwerkvergoeding, tarieven, kosten en reistijd

- 65.1 Als de ter beschikking gestelde arbeidskracht in opdracht of op verzoek van klant langer werkt dan het overeengekomen aantal werkuren of werkzaam is buiten de voor leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktaarif of, bij gebreke daarvan, het bij leverancier gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktaarven.
- 65.2 Tarieven, kosten en reistijd van de ter beschikking gestelde arbeidskracht kunnen door leverancier maandelijks achteraf aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 66 Fiscaliteit en aansprakelijkheid

- 66.1 Leverancier zal – voor zover verschuldigd – zorgen voor afdracht van de ten behoeve van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te betalen loonbelasting en premies sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart klant voor vorderingen van de Belastingdienst, dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving, die leverancier vanwege de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten met klant verschuldigd is, onder de voorwaarde dat klant



Alle gebruik van infrastructuur of schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. De infrastructuur, opslagruimte en/of het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig zijn gebruikelijk tarieven.

- 70.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 70.4 Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging, redundantie- en recoveryvoorzieningen maken slechts onderdeel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 70.5 Leverancier is gerechtigd de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk zal dit buiten kantooruren plaatsvinden en met redelijke aankondiging aan klant.
- 70.6 Als leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, is artikel 49.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 71 Procedure kennisgeving mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud bij hosting

- 71.1 In aanvulling op artikel 21, is dit artikel van toepassing op het doen van kennisgevingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud aan leverancier indien hij hostingdiensten levert.
- 71.2 Eenieder die van mening is dat via de hostingdienst van leverancier illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dit elektronisch melden via de standaardkanalen van leverancier. Een melding dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
- een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de betrokken informatie illegaal of onrechtmatig is;
 - een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals een exacte URL, en, waar nodig, bijkomende informatie waarmee de illegale of onrechtmatige inhoud kan worden vastgesteld;
 - de naam en een e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;
 - een verklaring van de melder dat de melding en de daarin vervatte informatie en beweringen nauwkeurig, waar en volledig zijn.
- 71.3 Als een melding voldoet aan bovenstaande vereisten kan leverancier de melding in behandeling nemen.
- 71.4 Leverancier kan – ook als de melding niet voldoet aan bovenstaande vereisten – besluiten passende maatregelen te treffen, waaronder het verwijderen of blokkeren van de betreffende informatie, beperking van toegang of zichtbaarheid, opschorting of beëindiging van zijn dienstverlening. Leverancier is gerechtigd om rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst te informeren over eventueel opgelegde maatregelen.

- 71.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de in dit hoofdstuk bedoelde maatregelen of verplichtingen.

Artikel 72 Klachtenprocedure voor onlineplatforms

- 72.1 In aanvulling op artikel 21, en op bovenstaand artikel 71, is dit artikel van toepassing indien leverancier een onlineplatform aanbiedt en hij geen micro- of kleine onderneming is zoals bedoeld in de DSA.
- 72.2 Klant of iemand die een klacht heeft ingediend bij een onlineplatform kan binnen zes maanden na kennisname van een besluit van leverancier, al dan niet als gevolg van een in het vorige artikel bedoelde kennisgeving of een maatregel als bedoeld in artikel 21, een klacht indienen via het klachtafhandelingssysteem van leverancier. Leverancier behandelt de klacht zorgvuldig en binnen een redelijke termijn.
- 72.3 Leverancier is gerechtigd om, na een voorafgaande waarschuwing, de behandeling van meldingen of klachten van klagers die regelmatig kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen voor een redelijke periode te schorsen.
- 72.4 Klager kan na het doorlopen van de klachtenprocedure een beroep doen op een gecertificeerd buitengerechtelijk geschillenbeslechtsorgaan indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan.

Hoofdstuk 14. Koop van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 73 Koop en verkoop

- 73.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
- 73.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 73.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet standaard begrepen montage- en installatiematerialen, software, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 73.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 74 Aflevering

- 74.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 74.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. kunnen in voorkomend geval aan klant in rekening worden gebracht en zijn alleen inbegrepen in de koop prijs als dit expliciet is overeengekomen.



- 80.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.
- 80.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.
- 80.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Als in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 80.6 Tussen partijen geldt dat gebreken in de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 80.7 Klant heeft geen aanspraak op vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 80.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 81 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 81.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 81.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur onverwijld schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier mag ook preventief onderhoud uitvoeren aan de apparatuur, maar is daartoe niet verplicht. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen bespreken vooraf in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 81.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel zijn gebreken:
- a. die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - b. als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
 - c. die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - d. die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
 - e. gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
 - f. die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met het doel;
 - g. die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

- 81.4 Als leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, mag leverancier de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 81.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 81.6 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datasecheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 82 Eindinspectie en teruggave

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

Hoofdstuk 16. Onderhoud van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 83 Onderhoudsdiensten

- 83.1 Leverancier voert het onderhoud uit voor de apparatuur die in de overeenkomst is genoemd, mits die apparatuur in Nederland staat. Tijdens het onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 83.2 De afspraken over het onderhoud en de bijbehorende serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd. Als een schriftelijke overeenkomst ontbreekt, dan spant leverancier zich in om storingen die klant schriftelijk en op de juiste manier meldt, binnen een redelijke termijn op te lossen. Leverancier mag daarnaast preventief onderhoud uitvoeren, maar is daartoe niet verplicht.
- 83.3 Een storing betekent in dit hoofdstuk dat de apparatuur niet of niet zonder onderbreking werkt volgens de specificaties die leverancier uitdrukkelijk schriftelijk heeft doorgegeven. Klant

