

# Algemene Voorwaarden Interoffice Document Solutions B.V. (versie 2017)

## Hoofdstuk 1 – Definities en Algemene Bepalingen

### Sub 1 Definities

#### Algemeen:

**Acceptatie:** Het aanvaarden door Klant van de door Interoffice Document Solutions geleverde Producten en Diensten.

**Acceptatietest:** Het testen van de door Interoffice Document Solutions geleverde Producten en Diensten of deze aan de overeengekomen specificaties voldoen voordat tot Acceptatie en ingebruikname wordt overgegaan.

**Aflevering:** De levering ter plaatse van het door Klant bestelde Product.

**Bulkbestelling:** Indien Klant vijf of meer producten ineens afneemt.

**Bruikleenovereenkomst:** Overeenkomst van Bruikleen gesloten tussen Interoffice Document Solutions en Klant.

**Diensten:** Activiteiten die voor, tijdens of na totstandkoming van de Overeenkomst door Interoffice Document Solutions, of door Interoffice Document Solutions ingehuurde derden, worden verricht en waaronder mede wordt begrepen: ondersteuning ter plaatse, telefonische helpdesk en andere externe ondersteuning, consultancy, projectbeheer, ontwikkeling van Software, Installatie, ingebruikstelling, training, Service en Application Service Provision, Software as a Service, Computerservice en Managed Services.

**Documentatie:** Handleidingen, gebruiksaanwijzingen, instructiemateriaal en dergelijke die betrekking hebben op de Hardware, Software en/of Diensten.

**Fabrikant:** Het bedrijf die het product(en) fabriceert of op de markt brengt.

**Financial Lease Overeenkomst:** Financial Lease Overeenkomst gesloten tussen de Klant en Interoffice Document Solutions of een door Interoffice Document Solutions aangewezen onderneming.

**Fouten:** Het niet voldoen van Producten aan de door Interoffice Document Solutions schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en/of aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze door Klant direct gemeld is en kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

**Huurovereenkomst:** Overeenkomst van Huur gesloten tussen Klant en Interoffice Document Solutions.

**Infrastructuur:** de door de Klant gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware.

**Installatie:** Het gebruiksklaar opstellen van de door Interoffice Document Solutions geleverde Producten in de overeengekomen Werkomgeving.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** (i) Octrooien, modellen, merken-, auteurs-, databank-, en persoonlijkheidsrechten, rechten op topografieën, handelsnamen, hieronder mede begrepen de rechten die ontleend kunnen worden aan de registraties en aanvragen tot registratie van de bovengenoemde rechten en alle hiermee verband houdende rechten, (ii) rechten met betrekking tot oneerlijke mededeling en rechten tot vervolging op grond van aanhaken en (iii) alle bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie en andere eigendomsrechten, hieronder mede begrepen alle rechten met betrekking tot knowhow en andere technische informatie.

**Kantooruren:** De bij Interoffice Document Solutions geldende werktijden (08.30-17.00 uur).

**Klant:** Degene met wie Interoffice Document Solutions een Overeenkomst afsluit voor de levering van Producten.

**Maand:** Kalendermaand.

**Managed Service:** Het beheer van een ICT-infrastructuur.

**Managed Services Middelen:** Software, systemen, documenten, methoden en technieken, en de betrokken Producten in het kader van de Managed Services.

**Overeenkomst:** Koopovereenkomst, Huurovereenkomst, Financial Lease Overeenkomst, Proef- of Bruikleenovereenkomst, Serviceovereenkomst, Supplies Overeenkomst, Application Service Provision en Software as a Service Overeenkomst of Managed Services Overeenkomst.

**Product(en):** Alle Hardware, Software, Diensten, Supplies door Interoffice Document Solutions op basis van de Overeenkomst geleverd of ter beschikking gesteld door Interoffice Document Solutions aan Klant.

**Service:** Onderhoud en/of support van Producten.

**Service Level:** Schriftelijk overeengekomen normen voor het niveau van de Diensten.

**SLA:** Service Level Agreement welke niveaus van Diensten specificceert voor Klant.

**Supplies:** Verbruiksmaterialen en/of Vervangingsonderdelen.

**Tellertik (Click):** Onder Tellertik wordt verstaan een Afdruk van het formaat A4 (=A4-formaat en kleiner) of een Afdruk van het formaat A3 (A3 of groter) in kleur of zwart-wit. Een Tellertik komt tot stand door een Afdruk en/of het gebruik van Software die een Tellertik genereert.

**Verbruiksmaterialen:** Toner, en alle andere verbruiksmaterialen zoals door Interoffice Document Solutions geleverd aan Klant.

**Werkdagen:** Werkdagen zijn iedere maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur, uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen.

**Werkomgeving Klant:** De feitelijke locatie en stroomvoorzieningen, informatietechnologie-, telecommunicatie- en andere relevante infrastructuur van Klant (hieronder mede begrepen de Internetaansluitingen van Klant alsmede de aansluitingen van Telecomaanbieders en stroomleveranciers), besturingssystemen, databasesoftware, applicatie-, netwerk- en beveiligingssoftware, gebruikers- en toegangsrechten, software policies, die op welke wijze dan ook gekoppeld is aan de Producten die door Interoffice Document Solutions op grond van een Overeenkomst worden geleverd.

#### Hardware:

**Afdruk:** Een kopie, print, scan of plot.

**Hardware:** De vaste elektronische en mechanische delen van apparatuur, die door Interoffice Document Solutions worden geleverd.

**Vervangingsonderdelen:** Onderdelen met een beperkte levensduur die tijdens de looptijd van de Overeenkomst vervangen moeten worden onder verantwoordelijkheid van Klant.

#### Software:

**Application Service Provision, Software as a Service:** Het door Interoffice Document Solutions "op afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Software aan Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende Software wordt verstrekt.

**Bug:** Een door Interoffice Document Solutions erkende uitval of beperking van onderdelen van Software ten opzichte van de specificaties.

**Computerservice:** De automatische verwerking van gegevens met behulp van door Interoffice Document Solutions beheerde Software en Hardware.

**EULA:** End User License Agreement

**General Available Release:** Een stabiele Release van Software die publiekelijk wordt verspreid bedoeld voor productie.

**Licentie:** Het gebruiksrecht op de door Interoffice Document Solutions geleverde Software.

**Maatwerk:** Door Interoffice Document Solutions of in opdracht van Interoffice Document Solutions ontwikkelde toevoeging van Klant specifieke onderdelen in of buiten de Software die de functionaliteit van de Software uitbreidt of los van de Software functioneert (of opereert).

**Patch:** Software Release die een of meerdere Bugs oplost.

**Release:** Een uitgave van nieuwe of bijgewerkte versie van Software.

**Reservekopie:** Een digitaal leesbaar medium waarop de Software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de Software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De Reservekopie dient een identieke kopie te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

**Software:** Software die door Interoffice Document Solutions wordt geleverd onder eigen label of onder label van derden (Third Party Software).

**Virus:** Voor het doel van deze definitie houdt het begrip 'Virus' tevens in 'logic bomb', 'worm', malware, spam, cyberaanvallen etc. en deze begrippen hebben de betekenis zoals in het algemeen gebruikt in de software-industrie.

## Sub 2 Algemene bepalingen:

### Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Interoffice Document Solutions B.V. (Interoffice Document Solutions) en/of één van haar dochtermaatschappijen en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW betrokken is. Indien tegenstrijdigheden voorkomen tussen Hoofdstuk 1 (Definities en Algemene Bepalingen) en de Hoofdstukken 2 t/m 9 gaat de inhoud van de laatste hoofdstukken voor.

1.2 Van deze voorwaarden kan uitsluitend bij schriftelijke Overeenkomst worden afgeweken. Toepasselijkheid van inkoop-of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 In geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden en de vertaling daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt verbinden partijen zich om de nietige en/of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en zo min mogelijk afwijken, gelet op het doel en de strekking van deze Overeenkomst.

### Artikel 2: Aanbod en aanvaarding

2.1 Alle aanbiedingen van Interoffice Document Solutions zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld. In geval de aanbieding door Klant wordt aanvaard, heeft Interoffice Document Solutions het recht om binnen 4 Werkdagen de Overeenkomst alsnog te ontbinden, zonder enige aansprakelijkheid tot schadevergoeding.

2.2 Alle offertes zijn gebaseerd op door Klant verstrekte informatie en alle overige relevante gegevens en omstandigheden waarover Interoffice Document Solutions beschikt op het moment van het uitbrengen van de bedoelde offertes. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Interoffice Document Solutions zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offertes en daardoor een nieuwe offerte moet worden uitgebracht, is Klant gehouden de kosten van Interoffice Document Solutions te vergoeden die ontstaan door het opnieuw uitbrengen van een offerte.

2.3 Klant is gerechtigd nadere opdrachten aan Interoffice Document Solutions te versturen door middel van een e-mail. Interoffice Document Solutions is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor een beroep op misbruik van de door Klant gebruikte e-mailadressen. Klant is ook gebonden aan de overeenkomst indien sprake is van misbruik van e-mailadressen.

### Artikel 3: Prijs

3.1 Tenzij anders is overeengekomen zijn de opgegeven prijzen exclusief btw en gelden deze voor levering af magazijn.

3.2 Vergoedingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van een Overeenkomst voor Interoffice Document Solutions geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, loonkosten, vrachttarieven, in- en uitvoerrechten, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van Interoffice Document Solutions worden geheven c.q. door derden ten laste van Interoffice Document Solutions worden gebracht. Indien deze omstandigheden (waaronder alle belastingen en kosten verband houdende met auteursrechtelijke heffingen) na het sluiten van de Overeenkomst wijzigen, heeft Interoffice Document Solutions het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan de Klant door te berekenen. Prijswijzigingen zullen minimaal één maand voor de ingangsdatum aan de Klant worden medegedeeld.

3.3 Indien Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer, dan heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden in het geval de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst wordt verhoogd.

3.4 Interoffice Document Solutions behoudt zich het recht voor om na drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst de prijzen te herzien. Behoudens wanneer de prijsherziening binnen de kaders van maximaal 10% per 12 maanden blijft, heeft Klant het recht de Overeenkomst per aangetekende brief binnen 30 dagen na de dag waarop de prijsherziening is meegedeeld op te zeggen.

3.5 Interoffice Document Solutions brengt de kosten van noodzakelijk transport en de verzekering daarvan, alsmede de van overheidswege opgelegde heffingen, waaronder doch niet beperkt tot milieuheffingen en reproductie, afzonderlijk aan Klant in rekening.

### Artikel 4: Facturering

4.1 Interoffice Document Solutions factureert op maandelijke basis. Klant zal voor de achtste werkdag van de Maand overeenkomstig de aanwijzing van Interoffice Document Solutions opgave doen van de geregistreerde Tellertikken op de laatste dag van de voorafgaande Maand. Indien Klant deze opgave niet of niet tijdig aan Interoffice Document Solutions doet, heeft Interoffice Document Solutions het recht om bij Klant een geschat aantal Tellertikken in rekening te brengen. Verrekening met het werkelijk gemaakte aantal Tellertikken zal in de daaropvolgende periode plaatsvinden, indien Klant daarvan opgave heeft gedaan aan Interoffice Document Solutions. Indien Klant gebruik maakt van e-Maintenance, PrintFleet of vergelijkbare software is Klant verantwoordelijk voor het aanmaken van een account teneinde de Tellertikken digitaal aan Interoffice Document Solutions te verstrekken. Indien Klant niet of niet tijdig of niet correct de opgave van Tellertikken verstrekt, is Interoffice Document Solutions gerechtigd € 50,00 aan administratiekosten in rekening te brengen.

4.2 De A3-Tellertik wordt als tweemaal A4 geregistreerd en in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

4.3 Interoffice Document Solutions heeft het recht om gemaakte scans te factureren tegen 10% van de in de Overeenkomst overeengekomen zwart-wit afdrukprijs.

4.4 Interoffice Document Solutions heeft het recht om de overeengekomen de afdrukprijs aan te passen wanneer het volume per machine meer dan 10% afwijkt van hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, dan wel is overeengekomen.

4.5 Indien Klant een eenmalige licentievergoeding dient te betalen wordt deze eenmalig bij de levering van de Software in rekening gebracht. Jaarlijkse licentievergoedingen zijn opgenomen in het servicetarief tenzij anders overeengekomen.

4.6 Indien een order in gedeelten wordt uitgevoerd, heeft Interoffice Document Solutions het recht ieder deel apart te factureren.

4.7 Interoffice Document Solutions kan iedere overeengekomen periode Klant een factuur digitaal ter beschikking stellen. Indien Klant een papieren factuur wenst, is Interoffice Document Solutions gerechtigd Klant een toeslag van € 15,- exclusief btw per factuur in rekening te brengen.

### Artikel 5: Betaling

5.1 Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.

5.2 Behoudens in het geval Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer, is de Klant niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling, dan wel beslag onder zichzelf te leggen ten laste van Interoffice Document Solutions.

5.3 De overeengekomen betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Indien Klant nalatig blijft de vordering te voldoen, dan is Klant een rente verschuldigd van 1,5% per maand waarbij een ingegane maand voor een volle wordt gerekend. Daarnaast is Klant gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. Behoudens Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer, worden de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,-.

5.4 Al hetgeen door Klant uit hoofde van de Overeenkomst aan Interoffice Document Solutions verschuldigd is zal, mits anders overeengekomen, middels standaard Europese incasso worden geïncasseerd. Klant complementeert hiervoor het/de door Interoffice Document Solutions verstrekte SEPA-Incassomachtiging(s)formulier(en). Indien Klant de incassomachtiging intrekt dan wel beëindigt, is Interoffice Document Solutions gerechtigd om aan Klant € 25,- per factuur extra in rekening te brengen.

#### **Artikel 6: (af)Levering & Acceptatie**

6.1 Interoffice Document Solutions zal de Producten volgens de Overeenkomst afleveren en, indien overeengekomen, de Producten installeren. Interoffice Document Solutions spant zich ernaar behoren voor in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Interoffice Document Solutions niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Interoffice Document Solutions wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Interoffice Document Solutions is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Interoffice Document Solutions en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

6.2 Klant zal ervoor zorgen dat de Werkomgeving en de toegang hiertoe geschikt zijn voor de Installatie van de Producten en het gebruik daarvan. Klant zal tevens zorgen voor de benodigde elektrische- en netwerkaansluitingen in een straal van 1,5 meter van de locatie waar de machine moet worden geïnstalleerd, toegangsrechten waarvoor eventueel de aanwezigheid van een systeembeheerder of daartoe bevoegd persoon noodzakelijk is, werkruimte en voor hetgeen verder vereist is om de Producten naar behoren te installeren en te doen functioneren, een en ander overeenkomstig aanwijzingen van Interoffice Document Solutions. Interoffice Document Solutions krijgt de volledige beschikking over de inbelfaciliteiten en remote acces. Klant vrijwaart Interoffice Document Solutions waaronder medewerkers van Interoffice Document Solutions voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De producten worden op de begane grond afgeleverd en geïnstalleerd en de installatie van printerdrivers en eventuele software geschied op één computer welke op hetzelfde netwerk is aangesloten, tenzij anders overeengekomen.

6.3 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Interoffice Document Solutions staan of indien de Installatie van de Producten niet kan worden aangevangen of kan worden voltooid als gevolg van aan Klant toe te rekenen factoren, heeft Interoffice Document Solutions het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van uitvoering van de Overeenkomst en heeft Interoffice Document Solutions recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven bij Klant in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Interoffice Document Solutions tot uitoefening van enig ander wettelijke en/of overeengekomen recht.

6.4 Het risico op verlies of beschadiging van Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht. Klant is derhalve aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur door welke oorzaak dan ook, tenzij de schade en/of het verlies te wijten is aan opzet, schuld of nalatigheid van de zijde van Interoffice Document Solutions of van personen van wie Interoffice Document Solutions zich bedient tijdens de uitvoering van de Overeenkomst of Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer.

6.5 Bij ontvangst van de door Interoffice Document Solutions ter beschikking gestelde Producten dient Klant vast te stellen of deze Producten beschadigd, defect of niet geschikt zijn voor het doel waarvoor deze Producten zijn geleverd, en dient Klant binnen 7 dagen na ontvangst hiervan schriftelijk mededeling te doen aan Interoffice Document Solutions. Transportschades en schade aan eigendommen van Klant ten gevolge van de Aflevering, Installatie of het retourhalen van Producten dienen direct (doch uiterlijk binnen 24 uur) gemeld te worden aan de vervoerder en Interoffice Document Solutions. Behoudens een tijdige melding van de Klant, aanvaardt de Klant de Producten in de staat waarin deze zich op het moment van Aflevering bevinden, met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.

6.6 Indien tussen Partijen een Acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na Aflevering dan wel na voltooiing van de Installatie door Interoffice Document Solutions. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien Klant voor Acceptatie reeds gebruik maakt van de Producten geldt deze als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

6.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software de voortgang van de Acceptatietest belemmert, dan zal Klant Interoffice Document Solutions hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

6.8 Indien bij het uitoefenen van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software Fouten bevat, zal Klant Interoffice Document Solutions uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over deze Fouten informeren. Interoffice Document Solutions zal zich inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Interoffice Document Solutions gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.

6.9 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan. Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-Acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

#### **Artikel 7: Uitvoering en Meerwerk**

7.1 Interoffice Document Solutions zal zich inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren. De Overeenkomst zal worden uitgevoerd gedurende de looptijd van Overeenkomst tijdens de bij Interoffice Document Solutions geldende Kantooruren. Klant dient de medewerker van Interoffice Document Solutions tijdig toegang te verlenen. Indien toegang niet tijdig wordt verleend is Interoffice Document Solutions gerechtigd wachttijd en voorrijdkosten in rekening te brengen. Indien werkzaamheden op verzoek van Klant verricht worden buiten Kantooruren, zullen de kosten daarvan aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van Interoffice Document Solutions. Indien is overeengekomen dat de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is Interoffice Document Solutions gerechtigd de aanvang van de uitvoering van werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.2 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon, dan is Interoffice Document Solutions steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

7.3 Indien Interoffice Document Solutions op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant aan Interoffice Document Solutions worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Interoffice Document Solutions. Interoffice Document Solutions is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

7.4 Klant aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Interoffice Document Solutions, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.

7.5 Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

7.6 Zodra bij de uitvoering van de opdracht blijkt dat zich voor Klant en/of voor Interoffice Document Solutions onvoorziene omstandigheden voordoen die aanpassing van de opdrachtformulering, activiteiten en/of begroting noodzakelijk doen zijn, dan zal terstond overleg worden gepleegd inzake bedoelde aanpassing. Uitkomsten van dergelijk overleg dienen schriftelijk als meerwerk te worden toegevoegd aan de opdrachtverlening.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid**

8.1 De totale aansprakelijkheid van Interoffice Document Solutions 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 (excl. btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan hetgeen Interoffice Document Solutions van haar verzekeringsmaatschappij krijgt uitgekeerd met een maximumbedrag van € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Interoffice Document Solutions aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen Interoffice Document Solutions op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. 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;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

8.2 De aansprakelijkheid van Interoffice Document Solutions voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

8.3 Aansprakelijkheid van Interoffice Document Solutions voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klant, verminning of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Interoffice Document Solutions voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Interoffice Document Solutions voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 8.1 en 8.2, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

8.4 Interoffice Document Solutions aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van redactionele en/of inhoudelijke onjuistheden en/of onvolledigheden in de door en/of namens Interoffice Document Solutions geleverde adviezen en/of Diensten.

8.5 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Interoffice Document Solutions of diens leidinggevenden of in het geval Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer.

8.6 De aansprakelijkheid van Interoffice Document Solutions wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant Interoffice Document Solutions onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Interoffice Document Solutions ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Interoffice Document Solutions in staat is adequaat te reageren.

8.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Interoffice Document Solutions meldt.

8.8 Klant vrijwaart Interoffice Document Solutions 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 Interoffice Document Solutions geleverde Apparatuur, Software of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Software of andere materialen.

8.9 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts) personen waarvan Interoffice Document Solutions zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

8.10 Behoudens voor zover Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer is de aansprakelijkheid van Interoffice Document Solutions voor eventuele schade welke veroorzaakt wordt door Producten te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de Klant voor het gebruik van de Producten aan Interoffice Document Solutions heeft betaald.

#### **Artikel 9: Garantie**

9.1 Interoffice Document Solutions zal zich ervoor inspannen eventuele Fouten in materiaal en fabricage in de Producten en Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Interoffice Document Solutions in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen, indien deze binnen een periode van 3 maanden na Aflevering, of indien een Acceptatietest is overeengekomen 3 maanden na Acceptatie, gedetailleerd omschreven bij Interoffice Document Solutions zijn gemeld. Deze garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak vinden in ondeugdelijke Installatie of montage door Interoffice Document Solutions. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Interoffice Document Solutions.

9.2 Interoffice Document Solutions garandeert niet dat de Software zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal worden uitgevoerd op door Interoffice Document Solutions te bepalen wijze. Interoffice Document Solutions zal naar beste vermogen trachten te zorgen dat de Software vrij is van Virussen of mogelijke Fouten.

9.3 Indien herstel naar het redelijk oordeel van Interoffice Document Solutions niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Interoffice Document Solutions gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur en/of Producten. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.

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

- a. onjuist, onzorgvuldig en ondeskundig gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- en onderhoudsvoorschriften;
- b. gebruik op andere wijze dan het voorziene normale gebruik;
- c. externe oorzaken zoals brand- of waterschade;
- d. montage, installatie of het ongedaan maken hiervan door anderen dan Interoffice Document Solutions;
- e. gebruik van materialen of zaken die door Klant aan Interoffice Document Solutions ter bewerking zijn verstrekt of die op verzoek dan wel instructie van Klant zijn gebruikt;
- f. toepassing van een overheidsvoorschrift;
- g. toepassing van werkwijzen en constructies volgens instructies van Klant;
- h. niet schriftelijk door Interoffice Document Solutions geautoriseerde wijzigingen die Klant of derde aanbrengt of aan laat brengen in Producten geleverd door Interoffice Document Solutions;

- i. gebruikelijke slijtage.
  - j. verhuizing/verplaatsing of herinstallatie van het Product, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Interoffice Document Solutions.
  - k. netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van Klant (bijvoorbeeld: foutief IP-adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc.);
- 9.5 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Interoffice Document Solutions in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

#### **Artikel 10: Verzekering**

10.1 In geval van huur of bruikleen, is Klant te allen tijde verplicht verlies of beschadiging, hoe dan ook veroorzaakt, met betrekking tot de Producten binnen 24 uur schriftelijk aan Interoffice Document Solutions te melden, met mededeling van de oorzaak.

10.2 Klant is verplicht zich adequaat te verzekeren en zich verzekerd te houden ter dekking van elk risico op verlies en/of beschadiging van de door Interoffice Document Solutions ter beschikking gestelde Producten, een en ander tegen nieuwwaarde van het onderhavige Product.

10.3 Klant verleent Interoffice Document Solutions desgewenst inzage in de polis.

10.4 Klant is gehouden om de uitkeringen van de verzekeraars alsmede het eventuele eigen risico door te betalen aan Interoffice Document Solutions. Indien dit naar het oordeel van Interoffice Document Solutions noodzakelijk mocht zijn, zal de Klant rechtstreekse betaling door de verzekeraar aan Interoffice Document Solutions uitdrukkelijk aan de verzekeraar bekrachtigen, dan wel zal Klant eventuele vorderingen op de verzekeraar overdragen aan Interoffice Document Solutions.

#### **Artikel 11: Eigendomsvoorbehoud en zekerheid**

11.1 Interoffice Document Solutions behoudt zich het eigendom voor van alle door haar aan Klant geleverde Producten, totdat al haar vorderingen ter zake van de geleverde Producten en ter zake van de met de geleverde Producten verband houdende dienstverlening, volledig zijn voldaan. Het eigendomsvoorbehoud strekt tevens tot zekerheid voor vorderingen van Interoffice Document Solutions op Klant wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst(en).

11.2 Klant is bevoegd in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening over de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te beschikken. Klant is in dat geval verplicht de geleverde Producten eveneens onder voorbehoud van eigendomsrechten van Klant te leveren aan derden, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

11.3 Klant verplicht zich op eerste verzoek van Interoffice Document Solutions zekerheid te stellen voor de nakoming van de verplichtingen van Klant in de door Interoffice Document Solutions gewenste vorm en tot de door Interoffice Document Solutions gewenste omvang.

#### **Artikel 12: Intellectueel Eigendom**

12.1 Alle rechten van intellectueel en industrieel Eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Interoffice Document Solutions, diens licentiegevers of diens Leveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet- overdraagbaar aan derden.

12.2 Indien Partijen overeenkomen dat rechten Intellectueel of industrieel Eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Software, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van Interoffice Document Solutions 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 zichzelf hetzij voor derden.

12.3 Klant is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde zaken, Software en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier of diens licentiegevers bevatten. Klant verbindt zich deze zaken, Software en materialen geheim te houden.

12.4 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele of industriële Eigendom uit de Software, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

12.5 Klant zal desgevraagd direct zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Interoffice Document Solutions uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Interoffice Document Solutions toegang verlenen tot zijn gebouwen en Werkomgeving. Interoffice Document Solutions zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Interoffice Document Solutions in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Klant verkrijgt vertrouwelijk behandelen, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft.

12.6 Het is Interoffice Document Solutions toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Software. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Klant geen Reservekopie van Software kan maken, zal Interoffice Document Solutions Klant desgevraagd een Reservekopie ter beschikking stellen.

12.7 Tenzij Interoffice Document Solutions een Reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt, mag Klant één Reservekopie van de Software 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 (zie artikel 12.4).

12.8 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Klant gerechtigd tot verbetering van Fouten in hem ter beschikking gestelde Software als dat noodzakelijk is voor het met de Software beoogde gebruik.

12.9 Interoffice Document Solutions vrijwaart Klant tegen elke rechtsovername van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Interoffice Document Solutions zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van Intellectuele of industriële Eigendom, onder de voorwaarde dat Klant Interoffice Document Solutions onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Interoffice Document Solutions. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Interoffice Document Solutions verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsovernames te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweeten inbreuk verband houdt:

- a. met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Interoffice Document Solutions ter beschikking gestelde materialen;
- b. met wijzigingen die Klant in de Software, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

12.10 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Interoffice Document Solutions zelf ontwikkelde Software, 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 Interoffice Document Solutions een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Interoffice Document Solutions zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software, websites, databestanden, Apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien Interoffice Document Solutions naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Interoffice Document Solutions het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Interoffice Document Solutions zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Behoudens Klant is aan te

merken als consument of kleine ondernemer is iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Interoffice Document Solutions wegens schending van rechten van Intellectuele of industriële Eigendom van een derde geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Interoffice Document Solutions voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Software, websites, databestanden, Apparatuur en/of materialen:

- a. in een niet door Interoffice Document Solutions gemodificeerde vorm;
  - b. in samenhang met niet door Interoffice Document Solutions geleverde of verstrekte zaken of Software;
  - c. op een andere wijze dan waarvoor de Apparatuur, Software, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 12.11 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Interoffice Document Solutions van Apparatuur, Software, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmaterialen, met het doel van gebruik, bewerking, Installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant zal Interoffice Document Solutions 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.

#### **Artikel 13: Klantdata**

13.1 In geval sprake is van verwerking van persoonsgegevens zijn partijen verantwoordelijk voor de naleving van hun eigen verplichtingen in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Partijen erkennen en zijn overeengekomen dat zij geen onderzoek hebben gedaan naar de maatregelen die de andere partij heeft genomen om te voldoen aan haar verplichting in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

13.2 Indien testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata persoonsgegevens bevatten welke inzichtelijk worden gemaakt of beschikbaar worden gesteld aan Interoffice Document Solutions, verklaart Klant voldaan te hebben aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder Wet Bescherming Persoonsgegevens en alle daaruit voortvloeiende regelgeving. Klant vrijwaart Interoffice Document Solutions tegen alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met het ter beschikking stellen van testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata.

13.3 Interoffice Document Solutions zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om gegevens te beveiligen tegen (on)opzettelijke of onrechtmatige vernietiging of (on)opzettelijk verlies, vervalsing, ongeautoriseerde verspreiding, het gebruik of de toegang en tegen alle andere vormen van onrechtmatige verwerking, met inbegrip van de controle over de toegang, interventie, openbaarmaking, input en het behoud van en naar de gegevens met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf overeengekomen niveau, te beperken.

13.4 Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens is Interoffice Document Solutions bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Interoffice Document Solutions zal alleen persoonsgegevens verwerken indien Klant hier uitdrukkelijk om vraagt. Het tekenen van een Overeenkomst geldt als uitdrukkelijke instructie door Klant om de persoonsgegevens te verwerken en beschikbaar te maken via de levering van de Diensten. Interoffice Document Solutions zal zich inspannen, om medewerking te verlenen bij de door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Interoffice Document Solutions begrepen en komen volledig voor rekening van Klant.

#### **Artikel 14: Overmacht**

14.1 Interoffice Document Solutions is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- a. overmacht van toeleveranciers van Interoffice Document Solutions;
- b. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, Software of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Interoffice Document Solutions is voorgeschreven;
- c. overheidsmaatregelen;
- d. elektriciteitsstoring en storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- e. vervoersproblemen;
- f. natuurrampen en/of brand;
- g. terroristische en/of cyber aanvallen.

14.2 Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een situatie van overmacht op de hoogte stellen.

14.3 Indien door overmacht nakoming van de verplichtingen door Interoffice Document Solutions niet mogelijk is en langer duurt dan een Maand, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst en middels aangetekend schrijven te ontbinden. Behoudens Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer, ontstaat door de ontbinding voor beide partijen geen verplichting tot schadevergoeding.

#### **Artikel 15: Opleidingen, cursussen en trainingen**

15.1 Voor zover de dienstverlening van Interoffice Document Solutions bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Interoffice Document Solutions steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

15.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Interoffice Document Solutions aanleiding geeft, is Interoffice Document Solutions gerechtigd de opleiding of training te combineren met een of meer andere opleidingen of trainingen, deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden dan wel geheel te annuleren onder restitutie van reeds betaalde cursusgeld.

15.3 Tot 1 week voor aanvangsdatum kunnen trainingen, uitsluitend schriftelijk, worden geannuleerd. Interoffice Document Solutions brengt daarvoor geen annuleringskosten in rekening. Vanaf 1 week is het volledige deelnemersbedrag verschuldigd.

#### **Artikel 16: Beëindiging**

16.1 Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, wordt deze steeds van rechtswege verlengd met 12 maanden, tenzij de Overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor het einde van de dan geldende duur van de Overeenkomst door één der Partijen schriftelijk per aangetekend schrijven wordt opgezegd.

16.2 Indien een Overeenkomst die 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.

16.3 Interoffice Document Solutions kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden en aan derden opdragen, zonder dat Interoffice Document Solutions tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd eventuele aan Interoffice Document Solutions toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding indien:

- a. Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt;
- b. aan Klant surseance van betaling wordt verleend;
- c. het faillissement van Klant wordt aangevraagd;
- d. indien de onderneming van Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;
- e. Indien op een of meerdere bestanddelen van Klant dan wel op het huurobject beslag wordt gelegd;
- f. de Klant tot een onherroepelijke vrijheidsstraf wordt veroordeeld;
- g. de Klant Nederland verlaat;

- h. een door of namens Klant gedane verklaring in strijd is met de waarheid en/of een voor Interoffice Document Solutions van belang zijnde omstandigheid heeft verzwegen;
  - i. een aan Interoffice Document Solutions verstrekte zekerheid nietig of vernietigbaar is, dan wel indien een door Klant toegezegde zekerheid niet tijdig is verstreken of voortijdig vervalt;
  - j. de service op producten niet langer door de leverancier wordt ondersteund of de benodigde onderdelen niet meer verkrijgbaar zijn.
- Interoffice Document Solutions is wegens deze beëindigingen nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van een faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van de aan Klant ter beschikking gestelde Software van rechtswege.
- 16.4 Klant zal in de gevallen als bedoeld in artikel 16.3 Interoffice Document Solutions onmiddellijk in kennis stellen en in afwachting van instructies van Interoffice Document Solutions passende maatregelen nemen ter bescherming van diens belangen.
- 16.5 Bij beëindiging of opzegging van Overeenkomsten, is Klant behoudens in geval van koop niet langer geautoriseerd tot het gebruik van Producten en vervallen alle gebruiksrechten die onder de Overeenkomst(en) vallen. Interoffice Document Solutions is gerechtigd de geleverde Producten terug te halen bij Klant. Klant verleent op zijn beurt Interoffice Document Solutions hierbij uitdrukkelijk volmacht om daartoe bedrijfs- en opslagruimten van Klant te betreden. Interoffice Document Solutions zal de gemaakte kosten (waaronder begrepen transport-, de-Installatie- en afschrijvingskosten) aan Klant in rekening brengen. Klant zal de gelicentieerde Software buitengebruik stellen, eventuele handboeken of andere materialen aan Interoffice Document Solutions afgeven en aan Interoffice Document Solutions een verklaring afgeven van buiten gebruikstelling.
- 16.6 Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de Software, om welke reden dan ook, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software (inclusief Reservekopie) aan Interoffice Document Solutions retourneren, voor zover de Software geen onlosmakelijk geheel vormt met de overige onderdelen van het Product.
- 16.7 Indien Klant zijn verplichtingen als beschreven in het voorgaande leden niet nakomt, dan is Klant van rechtswege in gebreke en verbeurt hij een boete van € 500,- per dag, zulks onverminderd de overige rechten van Interoffice Document Solutions.
- 16.8 Indien Klant de Overeenkomst voor de overeengekomen einddatum wil beëindigen, kan er een afkoopnota worden opgevraagd. Deze kan bestaan uit een huurdeel en een servicedeel. De afkoop is het aantal resterende termijnen maal het overeengekomen (eventueel geïndexeerde) maandbedrag. Indien in de serviceovereenkomst geen volume is vastgelegd, wordt voor het berekenen van de afkoop van het gemiddelde volume van de voorgaande 12 maanden uitgegaan.

#### **Artikel 17: Diversen**

- 17.1 Indien Interoffice Document Solutions te eniger tijd geen gebruik maakt van een haar krachtens de Overeenkomst toekomend recht of rechtsmiddel, zal dat beschouwd noch uitgelegd kunnen worden als het afstand doen van dat recht of rechtsmiddel.
- 17.2 Interoffice Document Solutions heeft het recht de Overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien aan een andere onderneming over te dragen. Klant verleent hiervoor bij voorbaat zijn toestemming. Klant mag niet zonder schriftelijke toestemming van Interoffice Document Solutions rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit een Overeenkomst, aan derden overdragen.
- 17.3 Klant stemt er mee in dat Interoffice Document Solutions voor de levering van Producten onderaannemers kan gebruiken.
- 17.4 Het door Interoffice Document Solutions verstrekken van technische gegevens, adviezen of instructies zal nimmer kunnen gelden als het verlenen van garantie of licentierechten.
- 17.5 Voor elke vordering op Interoffice Document Solutions, ongeacht haar grond, voortvloeiend uit de Overeenkomst geldt een verjaringstermijn van 1 jaar.
- 17.6 Interoffice Document Solutions behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen door schriftelijke kennisgeving aan Klant. Indien Klant niet binnen 30 kalenderdagen na kennisgeving van de wijzigingen schriftelijk heeft gereageerd zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 17.7 Bij eventuele strijdigheid tussen de getekende overeenkomst en overige, al dan niet, schriftelijke correspondentie met Klant prevaleren te allen tijde de bepalingen in de getekende overeenkomst.

#### **Artikel 18: Toepasselijk recht en geschillen**

- 18.1 De overeenkomsten tussen Interoffice Document Solutions en Klant worden beheerst door Nederlands Recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 18.2 Alle geschillen tussen partijen die voortvloeien uit dan wel anderszins verband houden met enige overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden beslecht door de Rechtbank Groningen, tenzij Interoffice Document Solutions een andere bevoegde rechter prefereert.

## **Hoofdstuk 2 Verkoop- en Leveringsvoorwaarden**

#### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

- 1.1 De in dit hoofdstuk "Verkoop- en Leveringsvoorwaarden" vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen" van toepassing indien Interoffice Document Solutions Producten verkoopt aan Klant. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

#### **Artikel 2: Veiligheidsmodificaties**

- 2.1 Klant verplicht zich Interoffice Document Solutions toegang te geven tot de locatie waar de Producten zijn geïnstalleerd teneinde Interoffice Document Solutions in staat te stellen veiligheidsmodificaties aan te brengen. In geval van vervreemding van de Producten door Klant aan een derde is Klant verplicht deze derde te informeren om regelmatig de website van de Fabrikant te raadplegen voor eventuele veiligheidsupdates dan wel dient Klant bij vervreemding van Producten Interoffice Document Solutions te informeren over de identiteit en adres van de verkrijger teneinde Interoffice Document Solutions in staat te stellen eventuele veiligheidsupdates aan de nieuwe gebruiker van het Product te kunnen communiceren.

#### **Artikel 3: Koop op afstand**

- 3.1 De in dit artikel opgenomen bepalingen zijn uitsluitend van toepassing op bestellingen die zijn geplaatst via de webshop van Interoffice Document Solutions of per telefoon, waarbij Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer die de bestelling niet plaatst in het kader van de uitoefening van zijn beroep op bedrijf.
- 3.2 Klant heeft de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na ontvangst van het Product door Klant.
- 3.3 Indien Klant van de in het voorgaande lid beschreven mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient Klant voorafgaande aan de retourzending hiervan schriftelijke mededeling te doen aan Interoffice Document Solutions.
- 3.4 Na melding van de voorgenomen retourzending, dient Klant het Product vergezeld van de factuur te retourneren aan het op de website van Interoffice Document Solutions genoemde adres.
- 3.5 Retourzending geschiedt voor rekening en risico van Klant. Het is aan Klant te bewijzen dat de zending retour is aangeboden, bijvoorbeeld middels een traceercode van het postagentschap.

3.6 Het Product dient in originele staat, zonder sporen van gebruik en zonder beschadigingen en in de originele, onbeschadigde verpakking van Klant te worden retour gezonden.

3.7 Zodra Interoffice Document Solutions de retourzending heeft ontvangen, controleert zij het Product. Van de Acceptatie of niet Aflevering van het geretourneerde Product, stuurt Interoffice Document Solutions per e-mail een mededeling aan Klant.

3.8 Het door Klant betaalde bedrag zal bij Acceptatie van de retourzending zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na Acceptatie van de retourzending worden terugbetaald aan Klant, waarbij het Interoffice Document Solutions vrij staat het bedrag te verrekenen met nog niet door de Klant betaalde facturen.

3.9 Bulkbestellingen kunnen niet worden geretourneerd.

3.10 Indien nakoming door Interoffice Document Solutions niet mogelijk is omdat de door Klant gekochte zaak niet beschikbaar is, heeft Interoffice Document Solutions de bevoegdheid om een zaak van gelijke kwaliteit en prijs te leveren.

## Hoofdstuk 3 Huurvoorwaarden

### Artikel 1: Algemeen

1.1 De in dit hoofdstuk "Huurvoorwaarden" vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen", van toepassing indien Interoffice Document Solutions Producten verhuurt aan Klant. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk 'Huurvoorwaarden'.

### Artikel 2: Looptijd

2.1 Tenzij in de Huurovereenkomst een andere aanvangsdatum wordt genoemd, vangt de huur aan op de dag van Installatie van de Producten of, indien de Klant zelf installeert, op de dag van levering van de producten. Zij zal op het einde van de lopende termijn telkens stilzwijgend worden verlengd met een termijn van 12 maanden, tenzij een der partijen uiterlijk 3 maanden voor het einde van de lopende termijn aan de andere partij middels aangetekend schrijven heeft meegedeeld de Huurovereenkomst per einde van de lopende termijn te beëindigen.

2.2 Indien Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer, heeft Klant na stilzwijgende verlenging zoals bedoeld in het voorgaande lid het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een Maand.

### Artikel 3: Prijzen en facturering

3.1 Direct na aanvangsdatum van de overeenkomst waarin de Producten zijn geïnstalleerd zal Interoffice Document Solutions aan Klant de overeengekomen separaat te factureren kosten zoals plaatsingskosten in rekening brengen.

3.2 Voor toners die gedurende de termijn van de Overeenkomst worden geleverd factureert Interoffice Document Solutions transportkosten ter hoogte van € 6,95 per zending (maximaal 2 kilogram per zending).

### Artikel 4: Betaling

4.1 Het eerste in de Huurovereenkomst vermelde maandbedrag dient op de aanvangsdatum op de rekening van Interoffice Document Solutions of van de overeengekomen externe financieringsmaatschappij te zijn bijgeschreven en vervolgens telkens een kalendermaand daaropvolgend gedurende de hele looptijd van de Huurovereenkomst.

### Artikel 5: Beëindiging

5.1 De Huurovereenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan kan niet tussentijds worden beëindigd, tenzij sprake is van een situatie zoals beschreven in artikel 3.3 en 3.4 van Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen."

5.2 Indien de Huurovereenkomst door een van de omstandigheden als omschreven in artikel 16 lid 3 van Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen" wordt beëindigd, is Klant aan Interoffice Document Solutions verschuldigd het periodevolume c.q. het periodebedrag vermenigvuldigd met de oorspronkelijk overeengekomen resterende perioden onverminderd de rechten van Interoffice Document Solutions op vergoeding van de werkelijke schade.

5.3 Bij iedere beëindiging van de Huurovereenkomst is de Klant verplicht de Producten op de dag waarop de Huurovereenkomst ten einde is in oorspronkelijke, goede en gereinigde staat, behoudens normale gebruiksslijtage, aan Interoffice Document Solutions ter beschikking te stellen.

### Artikel 6: Verplichtingen van Klant

6.1 Tijdens de duur van de Huurovereenkomst en na beëindiging daarvan (tot verwijdering van de Producten uit het pand van Klant door of namens Interoffice Document Solutions), zal Klant ter bescherming van het eigendom van Interoffice Document Solutions:

- Interoffice Document Solutions onmiddellijk informeren zodra de Producten beschadigd zijn of niet goed functioneren. Klant zal Producten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan Interoffice Document Solutions laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen;
- Interoffice Document Solutions en elke door Interoffice Document Solutions daartoe gemachtigde persoon, firma of onderneming toestaan de Producten gedurende de Kantooruren te inspecteren en te onderhouden;
- de Producten ten behoeve van Interoffice Document Solutions houden en Interoffice Document Solutions onmiddellijk informeren zodra Klant de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. Klant zal aan Interoffice Document Solutions alle noodzakelijke informatie verschaffen om de belangen van Interoffice Document Solutions te beschermen;
- om niet toe te staan of te dulden dat andere personen dan Klant, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de Producten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van Interoffice Document Solutions is verkregen;
- de Producten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Producten daarbij betrokken mocht raken alle betrokken partijen onmiddellijk van de Huurovereenkomst op de hoogte brengen;
- de Producten niet verkopen, (onder)verhuren, overdragen, uitleenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken;
- zonder toestemming van Interoffice Document Solutions de Producten niet verplaatsen van de plek waar de Producten door of namens Interoffice Document Solutions is opgesteld.

6.2 Interoffice Document Solutions is gerechtigd, ter bescherming van haar rechten, alle door haar noodzakelijk geachte maatregelen te treffen. De kosten van deze maatregelen zullen voor rekening van Klant zijn, tenzij de aanleiding tot die maatregelen gelegen is in een omstandigheid, welke uitsluitend aan Interoffice Document Solutions is toe te rekenen. Klant zal de voor zijn rekening komende kosten op eerste verzoek aan Interoffice Document Solutions voldoen.

### Artikel 7: Service

7.1 Klant zal gedurende de looptijd van de Huurovereenkomst de in de Huurovereenkomst gespecificeerde Producten door Interoffice Document Solutions laten onderhouden tegen de bepalingen zoals opgenomen in de Servicevoorwaarden (zie Hoofdstuk 6).

### Artikel 8: Diversen

8.1 Interoffice Document Solutions is gerechtigd om het eigendom van de Producten aan een externe financieringsmaatschappij te verkopen en/of aan deze ook zijn gehele rechtsverhouding tegenover Huurder uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen. Huurder verklaart hiermee voormelde verkoop/overdracht aan en de contractoverneming door deze derde (de "Opvolgend Huurder") op voorhand te hebben



erkend respectievelijk aanvaard. Voor zover voor het sluiten van deze huurovereenkomst door Verhuurder als voorwaarde is gesteld dat een al dan niet aan Huurder gelieerde partij zich tot hoofdelijk medeschuldenaar stelt voor de verplichtingen van Huurder, zullen de rechten en verplichtingen uit deze hoofdelijke medeschuldenaarstelling tevens door middel van contractoverneming aan de Opvolgend Huurder worden overgedragen.

8.2 Klant zal Interoffice Document Solutions tijdig en schriftelijk informeren over wijzigingen in naam, adres en woonplaats, over wijzigingen in de eigendomsverhouding binnen de onderneming en over wijzigingen in de bankrekeningen waar Interoffice Document Solutions haar vorderingen en/of tegoeden mee verrekent. Klant verplicht zich op verzoek van Interoffice Document Solutions financiële gegevens en toelichtingen te verstrekken.

8.3 Klant zal Interoffice Document Solutions direct schriftelijk informeren indien en zodra hij bekend is met (het voornemen tot) intrekking van een aansprakelijkheidsverklaring (onder meer zoals bedoeld in artikel 2:403 BW) voor de verplichtingen van Klant.

## Hoofdstuk 4 Bruikleenvoorwaarden

### Artikel 1: Algemeen

1.1 De in dit hoofdstuk 'Proef- en Bruikleenvoorwaarden' vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen" van de Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Interoffice Document Solutions Producten op proef of in bruikleen geeft aan Klant. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk "Bruikleenvoorwaarden".

### Artikel 2: Looptijd

2.1 Tenzij in de Bruikleenovereenkomst een andere aanvangsdatum wordt genoemd, vangt de Overeenkomst aan op de dag van Installatie van de Producten of, indien de Klant zelf installeert, op de dag van levering van de producten. Zij zal op het einde van de lopende termijn telkens stilzwijgend worden verlengd met een termijn van 12 maanden, tenzij een der partijen uiterlijk 3 maanden voor het einde van de lopende termijn aan de andere partij middels aangetekend schrijven heeft meegedeeld de Bruikleenovereenkomst per einde van de lopende termijn te beëindigen.

2.2 Indien Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer, heeft Klant na stilzwijgende verlenging zoals bedoeld in het voorgaande lid het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een Maand.

### Artikel 3: Service

3.1 Klant zal gedurende de looptijd van de Bruikleenovereenkomst de in de Bruikleenovereenkomst gespecificeerde Producten door Interoffice Document Solutions laten onderhouden tegen de bepalingen zoals opgenomen in de Servicevoorwaarden (zie hoofdstuk 6)

### Artikel 4: Beëindiging

4.1 Interoffice Document Solutions heeft het recht de Bruikleenovereenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst nodig is, in geval Klant te kort schiet in de nakoming van de Bruikleenovereenkomst.

4.2 Bij iedere beëindiging van de Bruikleenovereenkomst is de Klant verplicht de Producten op de dag waarop de Bruikleenovereenkomst ten einde is in oorspronkelijke, goede en gereinigde staat, behoudens normale gebruiksslijtage, aan Interoffice Document Solutions ter beschikking te stellen.

### Artikel 5: Verdere verplichtingen van Klant

5.1 Tijdens de duur van de Proef- of Bruikleenovereenkomst zal Klant:

- a. Interoffice Document Solutions onmiddellijk informeren zodra de Producten beschadigd zijn of niet goed functioneren. Klant zal Producten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan Interoffice Document Solutions laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen;
- b. Interoffice Document Solutions en elke door Interoffice Document Solutions daartoe gemachtigde persoon, firma of onderneming toestaan de Producten gedurende de bij Interoffice Document Solutions gebruikelijke werktijden te inspecteren en te onderhouden;
- c. de Producten ten behoeve van Interoffice Document Solutions houden en Interoffice Document Solutions onmiddellijk informeren zodra Klant de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. Klant zal Interoffice Document Solutions verder alle noodzakelijke informatie verschaffen om Interoffice Document Solutions haar belangen te beschermen;
- d. niet toestaan of dulden dat andere personen dan Klant, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de Producten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van Interoffice Document Solutions is verkregen;
- e. de Producten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Producten daarbij betrokken mochten raken alle betrokken partijen onmiddellijk van Bruikleenovereenkomst op de hoogte brengen;
- f. de Producten niet verkopen, overdragen, uitlenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken;
- g. zonder toestemming van Interoffice Document Solutions de Producten niet verplaatsen van de plek waar de Producten door of namens Interoffice Document Solutions zijn opgesteld;

5.2 Interoffice Document Solutions is gerechtigd, ter bescherming van haar rechten, alle door haar noodzakelijk geachte maatregelen te treffen. De kosten van deze maatregelen zullen voor rekening van Klant zijn, tenzij de aanleiding tot die maatregelen gelegen is in een omstandigheid, welke uitsluitend aan Interoffice Document Solutions is toe te rekenen. Klant zal de voor zijn rekening komende kosten op eerste verzoek aan Interoffice Document Solutions voldoen.

## Hoofdstuk 5 Servicevoorwaarden

### Artikel 1: Onderwerp

1.1 De in dit hoofdstuk 6 "Servicevoorwaarden" vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen" van toepassing indien Interoffice Document Solutions en Klant een Serviceovereenkomst hebben gesloten. Bij eventuele strijdigheid, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

### Artikel 2: Looptijd

2.1 Tenzij in de Serviceovereenkomst een andere aanvangsdatum wordt genoemd, vangt de Overeenkomst aan op de dag van Installatie van Producten of, indien de Klant zelf installeert, op de dag van levering van de producten. Deze zal op het einde van de lopende termijn telkens stilzwijgend worden verlengd met een termijn van 12 maanden, tenzij een der partijen uiterlijk 3 maanden voor het einde van de lopende termijn aan de andere partij middels aangetekend schrijven heeft meegedeeld de Bruikleenovereenkomst per einde van de lopende termijn te beëindigen.

2.2 Indien Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer, heeft Klant na stilzwijgende verlenging zoals bedoeld in het voorgaande lid het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een Maand.

2.3 Indien de Overeenkomst op een latere datum dan de dag van Installatie van de Producten wordt aangegaan, heeft Interoffice Document Solutions het recht de Producten op kosten van Klant zo nodig in goede staat van onderhoud te brengen.

### **Artikel 3: Prijzen**

3.1 Voor de Service zal Klant aan Interoffice Document Solutions geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij kosten voor servicewerkzaamheden ontstaan door omstandigheden die niet onder de garantie vallen, dan wel waarvoor Interoffice Document Solutions niet aansprakelijk is, dan wel servicewerkzaamheden het gevolg zijn van:

- a. het zonder toestemming van Interoffice Document Solutions op de Hardware verwerken van andere dan door Interoffice Document Solutions geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen;
- b. fouten die bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;
- c. storingen veroorzaakt door veranderingen aan de Werkomgeving Klant;
- d. onjuiste of onnodige storingsmelding;
- e. het niet voldoen aan de gestelde eisen aan de Werkomgeving Klant;
- f. het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot Werkomgeving Klant door Klant
- g. storingen die het gevolg zijn van ondeskundig of verkeerd gebruik, nalatigheid, onachtzaamheid, moedwillige vernieling.

In dergelijke gevallen zullen de hierdoor ontstane kosten aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van Interoffice Document Solutions.

3.2 Fouten aan Maatwerk, worden ongeacht de aard en/of oorzaak van de Fout, door Interoffice Document Solutions in behandeling genomen overeenkomstig de geldende tariefvoorwaarden van Interoffice Document Solutions.

3.3 Interoffice Document Solutions is bij gebreke van tijdige betaling door Klant gerechtigd de Service op te schorten. Voor zover Interoffice Document Solutions gedurende deze periode op verzoek van Klant toch Service verricht, kan Interoffice Document Solutions hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.

3.4 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema, zijn alle bedragen die betrekking hebben op Service bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

### Bijzondere Servicevoorwaarden voor Hardware

#### **Artikel 4: Service**

4.1 Interoffice Document Solutions zal zich inspannen om zorg te dragen voor Service van de Hardware als volgt:

- a. het door vakkundig personeel van Interoffice Document Solutions, ter beoordeling van Interoffice Document Solutions ter plaatse dan wel remote controleren, af- en/of nastellen, smeren en functioneel onderhouden van de Hardware;
- b. het uitvoeren van noodzakelijke reparaties en/of vervangen van defecte en/of versleten onderdelen; c. het leveren en/of aanbrengen van noodzakelijke materialen en hulpmiddelen, uitgezonderd bind- en hechtmaterialen, papier en ander afdruk materiaal, toner- en afdrukmodule.

4.2 De Service wordt verricht op het in de overeenkomst opgegeven afleveradres/installatieadres tijdens Werkdagen en Kantooruren en binnen een redelijke termijn na de storingsmelding.

4.3 Indien sprake is van intensief gebruik van het Product en meer Service dient te worden verricht dan gebruikelijk, dan heeft Interoffice Document Solutions het recht de overeengekomen prijzen te verhogen, een en ander conform artikel 3 van hoofdstuk 1 "Definities en Algemene Bepalingen."

4.4 Voor zover Klant zelf overgaat tot het verwisselen van Vervangingsonderdelen, garandeert Klant dat dit zal geschieden door voldoende bekwaam personeel. Klant vrijwaart Interoffice Document Solutions voor alle schade ten gevolge van het niet voldoen aan deze bepaling.

4.5 Interoffice Document Solutions behoudt zich het recht voor om de Service op te schorten indien naar het oordeel van Interoffice Document Solutions zich op de plaats van de opstelling van Hardware omstandigheden voordoen die risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Interoffice Document Solutions met zich meebrengen.

### Bijzondere Servicevoorwaarden Software

#### **Artikel 5: Service**

5.1 Klant zal overeenkomstig de gebruikelijke procedure van Interoffice Document Solutions de geconstateerde Fouten in de Software gedetailleerd aan Interoffice Document Solutions melden. Na ontvangst van de melding zal Interoffice Document Solutions zich inspannen Fouten te herstellen of verbeteringen in de Software aan te brengen. Tenzij anders overeengekomen zullen de resultaten afhankelijk van de urgentie op de door Interoffice Document Solutions te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Interoffice Document Solutions kan het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe Release van de Software in gebruik wordt genomen.

5.2 Interoffice Document Solutions is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Interoffice Document Solutions is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

5.3 Onverminderd de toepassing van andere bepalingen is de onderhoudsverplichting van Interoffice Document Solutions beperkt tot de General Available Release, en de hieraan voorafgaande General Available Release. Interoffice Document Solutions of haar leverancier geeft regelmatig nieuwe General Available Releases uit van de onderhouden Software met nieuwe functies en/of verbeterde prestaties. Deze zullen tegen dan geldende tarieven worden aangeboden aan Klant. Bugfixes middels Patches worden kosteloos ter beschikking gesteld.

5.4 Zes maanden na het beschikbaar stellen van een update aan de Klant en het niet accepteren van de update door de Klant, is Interoffice Document Solutions niet meer verplicht tot onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van support ten aanzien van de oude versie.

5.5 Interoffice Document Solutions heeft het recht (een deel van) haar verplichtingen uit de serviceovereenkomst over te dragen aan derden.

### **Artikel 6: Verplichtingen Klant**

6.1 Klant dient alle noodzakelijke beveiligingsmaatregelen te nemen (inclusief firewalls) om virusinfecties, al dan niet ontstaan gedurende werkzaamheden die bij of ten behoeve van Klant plaatsvinden, in zijn systemen te voorkomen en zal Interoffice Document Solutions tegen iedere aansprakelijkheid ter zake vrijwaren.

6.2 Klant zal Interoffice Document Solutions alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van Service redelijkerwijs noodzakelijk zijn. Hieronder wordt o.a. verstaan de verplichting tot het beschikbaar stellen van gegevens (logbestanden, data, omgevingskenmerken, gebruikershistorie) benodigd voor Service. Hieronder wordt tevens verstaan dat de medewerkers van Klant, die in het kader van Service de gesprekspartner van Interoffice Document Solutions zijn, voldoen aan de algemene eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid welke van een ICT-medewerker mag worden verwacht en vakbekwaam zijn voor desbetreffende Software.

6.3 Voor Service die buiten de Overeenkomst valt geldt een minimumtarief van 1 uur te vermeerderen met de voorrijkosten.

6.4 Klant is verplicht om voorgenomen wijzigingen in zijn systemen die de werking van door Interoffice Document Solutions geleverde Software kunnen beïnvloeden vroegtijdig schriftelijk te melden aan Interoffice Document Solutions. Indien wijzigingen in de operationele omgeving van Klant de goede werking van de Software beïnvloeden, komen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van Klant.

6.5 Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en houden van de noodzakelijke apparatuur waar de Software op geïnstalleerd dient te worden. Klant is voorts verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende systeemcapaciteit voor toegang tot en aansluiting op zijn netwerk. Klant is verantwoordelijk voor de Werkomgeving, waaronder omgevingen voor productie, back-up omgevingen en omgevingen voor ontwikkelen, testen en Acceptatie. Klant is verplicht effectieve gegevensbescherming en toegangsbeveiligingen te implementeren en te gebruiken binnen de Werkomgeving. Voorts is Klant verplicht Interoffice Document Solutions toegang op afstand te verlenen tot zijn systeem.

6.6 Het gebruik van de Software, dan wel het verlenen van Service, kan leiden tot verlies of vermindering van data. Klant is verantwoordelijk om in noodgevallen toereikende herstelplannen te implementeren. Klant is verantwoordelijk voor de initiële, periodieke en totale back-up van de data en configuratie van de Software, al dan niet op een andere locatie. Bij problemen waarbij de Software, data of configuratie van de Software corrupt is geraakt, zorgt Klant voor recovery van de Software, de data en configuratie. Herstel van verminkte of verloren gegane data valt niet onder onderhoud noch onder de garantie. Interoffice Document Solutions aanvaardt geen verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van verlies of vermindering van de data of configuratie, behoudens sprake is van grove schuld of opzet zijdens Interoffice Document Solutions of klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer.

6.7 Interoffice Document Solutions kan Klant verplichten een dergelijke omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten ter beschikking te stellen als Interoffice Document Solutions dit nodig acht om de Service te kunnen uitvoeren. Indien Klant geen aparte omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten en/of Bugs aan Interoffice Document Solutions ter beschikking stelt en deze werkzaamheden in een productie omgeving moeten plaatsvinden is Interoffice Document Solutions niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens/bestanden of stagnatie in productieproces en vrijwaart Klant Interoffice Document Solutions van alle aanspraken van derden ter zake.

#### **Artikel 7: Softwaresupport**

7.1 Softwaresupport geeft Klant via e-mail of telefoon toegang tot gespecialiseerd personeel voor algemene vragen of uitleg over het gebruik, Installatie of onderhoud van de Software. De vragen worden zo goed mogelijk beantwoord door het gespecialiseerde Interoffice Document Solutions personeel. Klant mag per Serviceovereenkomst kosteloos 4 vragen per Maand met een maximum van 20 vragen per jaar stellen over Acceptatie- en productieomgevingen. Voor additionele vragen of vragen over de ontwikkelomgeving, eigen inrichting van de Software, eigen ontwikkeling binnen en met de Software door Klant, eigen doorgevoerde veranderingen op door Interoffice Document Solutions geleverde inrichting/ontwikkeling of diepgaand advies worden de geldende tarieven in rekening gebracht.

7.2 Softwaresupport wordt geleverd op basis van ondersteuning op afstand. Indien geen toegang wordt verleend tot Werkomgeving Klant of indien de ondersteuning op afstand niet leidt tot een oplossing van het gemelde probleem, dan zal Interoffice Document Solutions volgens de geldende tarief- voorwaarden een bezoekspraak maken op locatie. Indien het gespecialiseerd personeel van Interoffice Document Solutions constateert dat de verstoring het gevolg is van een Bug zal uitsluitend een uur reistijd in rekening worden gebracht.

7.3 Voor remote support wordt door Interoffice Document Solutions gebruik gemaakt van een door Klant ter beschikking gestelde beveiligde verbinding. Deze verbinding moet op de dag van Installatie van de Software beschikbaar zijn. De kosten voor deze verbinding worden gedragen door Klant. Indien er wel een verbinding, maar geen beveiligde verbinding ter beschikking wordt gesteld, vrijwaart Klant Interoffice Document Solutions van alle risico's en schades die dit met zich meebrengt.

7.4 Wanneer de Klant telefonisch support vraagt, dient de hardware waarop de software geïnstalleerd is in de onmiddellijke nabijheid van Klant te zijn en te zijner beschikking te staan.

7.5 Softwaresupport omvat niet; (1) de opleiding van het personeel van Klant, (2) bijstand ter plaatse tijdens de Installatie van Software of het gebruik van een oplossing, (3) de herinitialisatie of herinstallatie van Software na wijzigingen in de Werkomgeving Klant, of (4) de vereiste bijstand na het bijwerken van Software die niet wordt geleverd door Interoffice Document Solutions of waarvoor geen Licentie werd gegeven (besturingssysteem, hulpprogramma, database Software, applicatie-, netwerk-, en beveiligingssoftware, webbrowsers etc.), zelfs indien deze draait op Hardware geleverd door Interoffice Document Solutions. Op verzoek van Klant zal Interoffice Document Solutions onderzoeken of deze Diensten in regie geleverd kunnen worden op basis van de geldende tarieven van Interoffice Document Solutions.