

Algemene leveringsvoorwaarden Hacousto Protec V01R01

Algemene leveringsvoorwaarden van Hacousto Group BV h.o.d.n. Hacousto Communicatiesystemen en Xseries, Hacousto Videotechniek BV, Hacousto Holland BV h.o.d.n. Hacousto International, Hacousto Protec Projects BV, Hacousto Security Systems BV, Protec Brandbeveiliging BV, Protec Netherlands BV, gevestigd te Berkel en Rodenrijs aan de Industrieweg 87 (hierna te noemen "Hacousto Protec"). Deze voorwaarden hebben betrekking op elke opdrachtgever (hierna te noemen "Opdrachtgever") van producten, systemen en/of diensten van Hacousto Protec.

Artikel 1 Algemene bepalingen

- 1.1 Deze voorwaarden maken deel uit van en zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Hacousto Protec en Opdrachtgever en op alle daartoe strekkende onderhandelingen, offertes, aanbiedingen en opdrachten, onverschillig of deze mondeling of schriftelijk tot stand zijn gekomen respectievelijk schriftelijk door Hacousto Protec zijn bevestigd, tenzij en voor zover daarvan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
- 1.2. Algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, waarvan Opdrachtgever zich bedient, verbinden Hacousto Protec nimmer, tenzij deze door Hacousto Protec schriftelijk uitdrukkelijk worden aanvaard.
- 1.3. Deze voorwaarden treden in de plaats van (eventuele) eerdere algemene voorwaarden.
- 1.4. Hacousto Protec heeft het recht om deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt en treden na 30 (dertig) dagen na deze bekendmaking in werking. Zulke wijzigingen gelden eveneens ten aanzien van de reeds met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, tenzij Opdrachtgever binnen 30 (dertig) dagen na bekendmaking van de wijziging schriftelijk aangeeft niet akkoord te gaan met de wijziging.

Artikel 2 Aanbiedingen en offertes

- 2.1. Alle aanbiedingen en offertes van Hacousto Protec zijn vrijblijvend en gelden tot 2 maanden na de datum van het uitbrengen tenzij in de aanbieding nadrukkelijk een andere termijn wordt genoemd. Hacousto Protec kan zijn aanbiedingen en offertes nog vlak voor ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen, ongeacht of de aanbiedingen en offertes een termijn voor aanvaarding bevatten.
- 2.2. De inhoud van alle aanbiedingsdocumenten, zoals tekeningen, beschrijvingen of specificaties, is zo nauwkeurig mogelijk, doch niet bindend. Kennelijke vergissingen of fouten in een aanbieding binden Hacousto Protec niet.
- 2.3. Opdrachtgever dient de informatie uit de aanbiedingsdocumenten vertrouwelijk te behandelen en mag deze niet voor eigen gebruik of gebruik door derden aanwenden of aan derden bekend maken.
- 2.4. Indien op basis van de aanbiedingsdocumenten geen overeenkomst tot stand komt, dienen al deze documenten op eerste verzoek van Hacousto Protec terstond door Opdrachtgever en voor zijn rekening en risico geretourneerd te worden aan Hacousto Protec.
- 2.5. Een overeenkomst op basis van deze algemene leveringsvoorwaarden tussen Hacousto Protec en Opdrachtgever komt eerst tot stand nadat Hacousto Protec de bestellingen of opdrachten van Opdrachtgever en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard c.q. bevestigd, dan wel feitelijk door Hacousto Protec met verzending van de te leveren zaken is aangevangen.
- 2.6. Bij verschil tussen de bestelling of opdracht van Opdrachtgever en de schriftelijke bevestiging van Hacousto Protec is uitsluitend deze bevestiging van Hacousto Protec bindend.
- 2.7. Hacousto Protec is bevoegd de uitvoering van de gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten gedurende de tijd dat, naar redelijk oordeel van Hacousto Protec, de financiële toestand van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, onverminderd het recht van Hacousto Protec op schadevergoeding indien daartoe termen zijn en zonder dat Opdrachtgever enige aanspraak op schadevergoeding kan doen gelden.

Artikel 3 Levertijd

- 3.1. Hacousto Protec kan niet eerder gehouden worden om zijn producten, systemen en/of diensten te leveren, dan nadat hij betaling heeft ontvangen van bedragen, waarvan is overeengekomen dat deze



vooraf betaald dienen te worden. Hacousto Protec is bevoegd eerder zijn producten, systemen en/of diensten te leveren, tenzij anders is overeengekomen.

- 3.2. Tenzij uitdrukkelijk iets anders is overeengekomen zijn termijnen naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een genoemde termijn brengt Hacousto Protec niet in verzuim. In geval van overmachtsituaties of omstandigheden die voor rekening van Opdrachtgever, dan wel zijn klant, komen of indien zich een onvoorziene omstandigheid voordoet van dien aard dat van Hacousto Protec naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet gevergd kan worden dat hij een overeenkomst binnen de overeengekomen termijn nakomt, is verlenging van de betreffende termijn toegestaan. Indien overschrijding dreigt zullen Hacousto Protec en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde een nadere termijn van nakoming overeen te komen. Bij overschrijding kan Opdrachtgever jegens Hacousto Protec geen enkele aanspraak maken op schadevergoeding, noch ontbinding van de overeenkomst vorderen.

Artikel 4 Afname, transport, lossen en oplevering

- 4.1. Hacousto Protec heeft de keuze van de wijze van transport van de te leveren zaken, tenzij anders is overeengekomen of Opdrachtgever de zaken laat afhalen bij het magazijn van Hacousto Protec.
- 4.2. Indien, ongeacht de overeengekomen wijze van transport, de aan Opdrachtgever te leveren zaken bij Hacousto Protec gereed staan ter afname en Hacousto Protec zulks aan Opdrachtgever heeft medegedeeld, is Opdrachtgever binnen een redelijkerwijs kortst mogelijke termijn na deze mededeling tot afname verplicht.
- 4.3. Indien het transport van de te leveren zaken door of vanwege Hacousto Protec geschiedt, is Opdrachtgever verplicht zorg te (doen) dragen voor de redelijkerwijs snelst mogelijke lossing van het transportmiddel, nadat dit op de overeengekomen plaats van bestemming is aangekomen.
- 4.4. Niet-nakoming door Opdrachtgever van een verplichting genoemd in één van de vorige twee leden geeft Hacousto Protec het recht de vertragskosten aan Opdrachtgever door te belasten en/of zaken voor rekening en risico van Opdrachtgever op te slaan, respectievelijk opgeslagen te houden en de kosten hiervan aan Opdrachtgever in rekening te brengen zonder dat Opdrachtgever het recht heeft de betaling van de overeengekomen prijs op te schorten.
- 4.5. Na levering van producten en/of diensten, zal Hacousto Protec, indien gewenst, Opdrachtgever, althans diens klant, instructies geven over het juiste gebruik van de producten en/of diensten.
- 4.6. Ter zake van de levering van producten, al dan niet in combinatie met diensten, heeft te gelden dat de levering van producten wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat de betreffende producten afgeleverd zijn op het terrein van Opdrachtgever, althans diens klant. Alle risico's ter zake van producten gaan op dat moment over op Opdrachtgever.
- 4.7. Ter zake van de levering van diensten heeft te gelden dat de levering wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat de relevante werkzaamheden (bijv. installatiewerkzaamheden) in het kader van de diensten zijn uitgevoerd.
- 4.8. Hacousto Protec is bevoegd de oplevering te verdelen in een aantal deelopleveringen.

Artikel 5 Montage en installatie / projectinrichting

- 5.1. Indien overeengekomen worden montage-, installatie- of oplevering- werkzaamheden (hierna te noemen: "Werkzaamheden") van de door Hacousto Protec geleverde zaken in de door Opdrachtgever aan te wijzen ruimte(n) uitgevoerd door of namens Hacousto Protec tegen de alsdan geldende tarieven van Hacousto Protec. Werkzaamheden van of namens Hacousto Protec beperken zich uitsluitend tot de door Hacousto Protec geleverde zaken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.2. Door of namens Hacousto Protec te verrichten werkzaamheden worden niet buiten de bij Hacousto Protec normaal geldende werktijden en/of werkdagen verricht, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.3. Opdrachtgever draagt zorg voor een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ruimte(n) waar de werkzaamheden dienen te worden verricht. Wanneer de werkzaamheden door oorzaken buiten schuld van Hacousto Protec worden vertraagd, of op andere wijze onderbreking ondervinden, is Hacousto Protec gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de alsdan geldende tarieven van Hacousto Protec.



- 5.4. Werkzaamheden naar het ontwerp van Opdrachtgever of derden zullen naar beste kunnen volgens dat ontwerp door Hacousto Protec worden uitgevoerd. Hacousto Protec zal nimmer enige verantwoordelijkheid dragen c.q. aansprakelijkheid aanvaarden voor dat ontwerp of voor schade als gevolg van de uitvoering van werkzaamheden door Hacousto Protec volgens dat ontwerp, voor zover die schade voortvloeit uit dat ontwerp.
- 5.5. Indien overeengekomen zal Hacousto Protec een ontwerp vervaardigen op grond waarvan werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Alvorens tot uitvoering van deze werkzaamheden wordt overgegaan zal Opdrachtgever schriftelijk haar goedkeuring aan dat ontwerp verlenen. Indien Opdrachtgever, of een derde, werkzaamheden uitvoert volgens het ontwerp van Hacousto Protec is Hacousto Protec niet aansprakelijk voor al dan niet verborgen gebreken of fouten in dat ontwerp. De intellectuele eigendomsrechten ter zake van het door Hacousto Protec vervaardigde ontwerp blijven bij Hacousto Protec berusten.
- 5.6. Indien werkzaamheden door Hacousto Protec worden uitgevoerd waarbij andere dan door Hacousto Protec geleverde zaken op verzoek van Opdrachtgever dienen te worden verwerkt of gebruikt staat Hacousto Protec niet in voor de kwaliteit van die zaken, noch voor de kwaliteit en duurzaamheid van het gemonteerde of geïnstalleerde geheel.
- 5.7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte aansluiting, doortrekking, c.q. aanleg van kabels, leidingen en ander verbindingselementen en aansluitpunten met betrekking tot (elektronische) apparatuur alsmede voor alle overige infrastructurele voorzieningen ten behoeve van de ruimte(n) waar de montage-, installatie of opleveringswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.8. Opdrachtgever vrijwaart Hacousto Protec ter zake van door Hacousto Protec geleden schade als gevolg van gebreken in de in het vorige lid bedoelde infrastructurele voorzieningen.
- 5.9. Indien door of namens Hacousto Protec werkzaamheden worden uitgevoerd in opdracht van Opdrachtgever, dan dient Opdrachtgever zorg te (doen) dragen voor afdoende afschakeling/ontkoppeling van systemen welke zouden kunnen worden geactiveerd of beschadigd gedurende deze werkzaamheden. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten (bijvoorbeeld brandwachten) zijn voor rekening van Opdrachtgever. (gevolg) Schade, direct of indirect ontstaan door het verzaken van de in dit artikel genoemde verplichtingen van Opdrachtgever, zijn ten allen tijde voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6 Software rechten

- 6.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting door Hacousto Protec zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het recht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in een Escrow overeenkomst.
- 6.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Hacousto Protec niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen software of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de software. Indien in afwijking van het vorenstaande door Hacousto Protec tevens andere dan de overeengekomen software en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Hacousto Protec verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 6.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Hacousto Protec niet begrepen het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de software. Indien in afwijking van het vorenstaande Hacousto Protec tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Hacousto Protec verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 6.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, behoren noodzakelijke software en/ of hardware aanpassingen aan niet door Hacousto Protec geleverde apparatuur, systemen en/ of software welke het gevolg zijn van de uitvoering van de opdracht tot de verantwoording van de Opdrachtgever.



Artikel 7 Gebruiksbeperkingen software

- 7.1. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de software steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Hacousto Protec inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de software vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type apparatuur waarvoor de software bestemd is, en/of
 - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de software bestemd is, en/of
 - het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van Opdrachtgever de software mag gebruiken
- 7.2. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 7.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de software, de dragers waarop de software is vastgelegd en/of de door Hacousto Protec verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de software of de software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij schriftelijk overeengekomen.
- 7.4. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Hacousto Protec uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Hacousto Protec toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Hacousto Protec verlenen. Hacousto Protec zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Hacousto Protec in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

Artikel 8 Specificaties van de software

- 8.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software door of vanwege Opdrachtgever aan Hacousto Protec ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van software. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de in voorkomend geval tussen partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 8.2. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Hacousto Protec verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 8.3. Hacousto Protec is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Opdrachtgever verplicht zich de hem bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen software, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Hacousto Protec te melden.
- 8.4. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de software onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.



Artikel 9 Ontwikkeling van software

- 9.1. Hacousto Protec zal de software met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de software en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Hacousto Protec verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Hacousto Protec is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 9.2. De ontwikkelwerkzaamheden van Hacousto Protec worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Hacousto Protec uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 9.3. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de software in fasen zal plaatsvinden of indien Hacousto Protec gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Hacousto Protec gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 9.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Hacousto Protec niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Hacousto Protec is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Hacousto Protec wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Hacousto Protec.
- 9.5. Indien de overeenkomst tot het ontwikkelen van software is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is Hacousto Protec steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze personen op een door Hacousto Protec te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

Artikel 10 Acceptatietest en acceptatie

- 10.1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Hacousto Protec op grond van de garantieregeling van artikel 18.
- 10.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 10.3 tot en met 10.10 van toepassing.
- 10.3. Waar sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Hacousto Protec schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Hacousto Protec te maken.
- 10.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Hacousto Protec uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de software en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Hacousto Protec rapporteren.
- 10.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door Hacousto Protec schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de



- bijstand die Hacousto Protec verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 10.6. De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a) indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Hacousto Protec uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) indien Hacousto Protec vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 10.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 10.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de software, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 10.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal Opdrachtgever Hacousto Protec uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Hacousto Protec zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Hacousto Protec gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
- 10.8. Acceptatie van de software mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen 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 Hacousto Protec om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 18, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 10.9. Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 10.10 Acceptatie van de software op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Hacousto Protec gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende aflevering van de software en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Hacousto Protec is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de software. Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 10.8 betreffende kleine gebreken en artikel 18 betreffende garantie.

Artikel 11 Modificeren van de software

- 11.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hacousto Protec. Hacousto Protec is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- 11.2. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Hacousto Protec - aangebrachte modificaties.

Artikel 12 Meer- en minder werk

- 12.1. Verrekening van meer- en minder werk vindt plaats:
- a) in geval van wijzigingen in het bestek, het werk of de voorwaarden van uitvoering van het werk
 - b) in geval van afwijkingen van de bedragen van de stelposten, geraamde budgetten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden
 - c) in de gevallen als nader in de tussen Hacousto Protec en Opdrachtgever gesloten overeenkomst,



daaronder begrepen deze voorwaarden, bepaald.

Verrekening van het meerwerk geschiedt ineens bij het verschijnen van de eerstvolgende betalingstermijn. Indien geen termijnbetaling overeen is gekomen, geschiedt de verrekening van meerwerk na voltooiing van het werk. Verrekening van het minderwerk geschiedt ineens bij de eindafrekening.

- 12.2. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot het verrichten van meerwerk laat de aanspraken van Hacousto Protec op verrekening van meerwerk onverlet.
- 12.3. Indien bij de uitvoering van het werk kostenverhogende omstandigheden ontstaan, zal Hacousto Protec Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Kostenverhogende omstandigheden die niet te wijten zijn aan Hacousto Protec, worden verrekend als meerwerk.

Artikel 13 Prijs

- 13.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen gelden de prijzen af magazijn van Hacousto Protec en luiden deze in Euro's exclusief BTW. De kosten van verpakking en de voorschotten ter zake van vracht- en andere daarmee samenhangende kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht.
- 13.2. De tarieven die Hacousto Protec hanteert voor levering van diensten worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd op basis van de loonindex zoals vastgesteld door het CBS.
- 13.3. Hacousto Protec behoudt zich het recht voor om zijn tarieven tussentijds te verhogen, indien er sprake is van relevante veranderingen in de marktsituatie, waaronder stijging van de grondstofprijzen en stijging van de tarieven van de leveranciers van Hacousto Protec. Het doorvoeren van een tussentijdse prijsverhoging door Hacousto Protec geeft Opdrachtgever niet het recht om de overeenkomst te beëindigen, tenzij er sprake is van een prijsverhoging van meer dan 20 %.
- 13.4. Indien Hacousto Protec kortingen of bonussen verleent aan Opdrachtgever op een bepaalde bestelling, heeft te gelden dat deze kortingen of bonussen slechts worden verleend indien Opdrachtgever tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet.

Artikel 14 Betaling

- 14.1. Tenzij anders is overeengekomen zal Opdrachtgever het overeengekomen gefactureerde bedrag binnen de op de factuur aangegeven termijn aan Hacousto Protec betalen zonder dat Opdrachtgever recht heeft op enige niet uitdrukkelijk overeengekomen korting of op het toepassen van schuldvergelijking c.q. verrekening. Indien de betalingstermijn niet op de factuur is aangegeven zal Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 14.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Opdrachtgever 95% van de aanneemsom van de opdracht betaald hebben rekening houdend met de – al dan niet schriftelijk overeengekomen - betalingstermijn alvorens Hacousto Protec tot levering en/ of in bedrijf stellen zal overgaan. Hacousto Protec is gerechtigd de levering en/ of inbedrijfstelling uit te stellen totdat Hacousto Protec de betaling heeft ontvangen.
- 14.3. Indien Opdrachtgever na het verstrijken van de betalingstermijn het overeengekomen gefactureerde bedrag niet volledig heeft voldaan en ook niet twee weken nadat Opdrachtgever aangemaand is door Hacousto Protec alsnog over te gaan tot betaling, raakt Opdrachtgever, zonder dat enige nadere sommatie of ingebrekestelling vereist zal zijn, in verzuim.
- 14.4. Een betaling strekt in de eerste plaats in mindering op alle verschuldigde kosten en rente en tenslotte in mindering op opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op latere facturen.
- 14.5. Het feit dat Opdrachtgever geen (tijdige) betaling heeft ontvangen van enige vergoeding van zijn klant of een andere derde partij, geeft Opdrachtgever niet het recht om zijn betalingsverplichtingen jegens Hacousto Protec op te schorten.
- 14.6. Hacousto Protec kan zijn recht op betaling geheel of gedeeltelijk overdragen (cederen) of in pand geven aan een derde.
- 14.7. Reclamaties ter zake van foutieve, onjuiste en/ of onvolledige facturen dienen binnen 3 werkdagen na factuurdatum schriftelijk bij de Hacousto Protec te worden ingediend. Reclamaties laten de factuurdatum onverlet en geven geen recht tot uitstel van betalingen.



Artikel 15 In gebreke blijven van Opdrachtgever

- 15.1. Indien Hacousto Protec vermoedt dat Opdrachtgever de op hem rustende verplichtingen niet nakomt of niet zal nakomen, is Hacousto Protec gerechtigd om van Opdrachtgever een voor diens rekening en risico genoegzame zekerheid te verlangen, zoals een bank- garantie.
- 15.2. Indien Opdrachtgever aan een aanvaarding van de levering niet tijdig meewerkt of een verschuldigde betaling niet tijdig verricht, heeft Hacousto Protec recht op vergoeding van rente tegen het wettelijk rentepercentage conform artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek met ingang van de dag dat Opdrachtgever in verzuim is geraakt. In dat geval en in het geval dat Opdrachtgever in gebreke blijft met het stellen van de verlangde zekerheid is Hacousto Protec tevens bevoegd om zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, dan wel te ontbinden.
- 15.3. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn voldoet, zal Opdrachtgever, naast de wettelijke handelsrente tevens buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van 15 % van de verschuldigde bedragen, verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever überhaupt niet overgaat tot voldoening van de verschuldigde bedragen en Hacousto Protec als gevolg hiervan een gerechtelijke incassoprocedure aanhangig maakt, zullen ook de proceskosten en de daadwerkelijk gemaakte kosten voor juridische bijstand voor rekening van Opdrachtgever komen.
- 15.4. In geval Opdrachtgever de op hem rustende verplichting om producten tijdig op de overeengekomen plaats van aflevering af te nemen, niet nakomt of niet zal nakomen, is Hacousto Protec bevoegd om deze producten voor rekening en risico van Opdrachtgever op te slaan totdat de producten alsnog worden afgenomen, dan wel aan een derde zijn verkocht.

Artikel 16 Ontbinding

- 16.1. In de volgende gevallen zijn Hacousto Protec en Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling, dan wel gerechtelijke tussenkomst is vereist, schriftelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - a) de andere partij toerekenbaar tekort geschoten is in de nakoming van een materiële verplichting van de overeenkomst;
 - b) indien aan de andere partij surseance van betaling is verleend, dan wel de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - c) indien de andere partij in staat van faillissement is verklaard, dan wel faillissement heeft aangevraagd;
 - d) indien de andere partij de activiteiten van haar/zijn onderneming staakt, dan wel wordt ontbonden;
 - e) indien beslag wordt gelegd op een omvangrijk gedeelte van het vermogen van de andere partij;
 - f) indien de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen.
- 16.2. In geval van ontbinding door Hacousto Protec blijft Opdrachtgever zowel de reeds opeisbaar geworden bedragen als het restant van de in de overeenkomst overeengekomen bedragen verschuldigd aan Hacousto Protec. Dit geldt ook in het geval dat Hacousto Protec zijn eigendomsvoorbehoud op grond van artikel 17 van deze voorwaarden heeft ingeroepen.

Artikel 17 Eigendomsvoorbehoud

- 17.1. Onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot tijdige en volledige betaling van hetgeen deze aan Hacousto Protec verschuldigd is, en onverminderd hetgeen in deze voorwaarden is bepaald over de overgang van het risico op Opdrachtgever, blijven alle door of namens Hacousto Protec geleverde en/of vervangen zaken eigendom van Hacousto Protec totdat volledige betaling van alle openstaande vorderingen, waaronder ook de vorderingen wegens het tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst, rente en gemaakte kosten is verkregen, zulks tot meerdere zekerheid voor betaling van al het aan Hacousto Protec toekomende, niets uitgezonderd. Tot dat moment heeft Opdrachtgever ten aanzien van die zaken slechts het recht deze voor eigen gebruik aan te wenden. Opdrachtgever zal nimmer deze zaken met enig recht bezwaren, verkopen of op enige andere wijze aan derden ter beschikking (doen) stellen.
- 17.2. Met betrekking tot zaken die niet gekocht zijn door Opdrachtgever, maar door Hacousto Protec in (bruik)leen zijn gegeven, dan wel verhuurd zijn aan Opdrachtgever, heeft te gelden dat Opdrachtgever



- nimmer eigenaar kan worden van deze zaken. Hacousto Protec blijft immer juridisch en economisch eigenaar van de ter beschikking gestelde zaken en is gerechtigd om de betreffende zaken terug te nemen aan het einde van de overeenkomst, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst in het geval dat Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en de onderhavige voorwaarden niet nakomt.
- 17.3. Hacousto Protec is gerechtigd de geleverde zaken, die krachtens de vorige leden zijn eigendom zijn gebleven, terug te nemen, onverminderd het recht van Hacousto Protec om alle ten gevolge van de wanbetaling geleden en nog te lijden schade op Opdrachtgever te verhalen, waarbij Opdrachtgever in geen geval aanspraak zal kunnen maken op terugbetaling van hetgeen hij reeds heeft betaald aan Hacousto Protec.
- 17.4. Opdrachtgever is jegens Hacousto Protec aansprakelijk voor alle schade aan geleverde zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust en Opdrachtgever is gehouden ervoor zorg te dragen dat deze zaken genoegzaam voor rekening van Opdrachtgever zijn verzekerd.
- 17.5. Hacousto Protec is te allen tijde gerechtigd de geleverde/ter beschikking gestelde zaken te bezichtigen. In geval van een nalatigheid aan de zijde van Opdrachtgever of in andere in deze voorwaarden genoemde omstandigheden zullen Hacousto Protec en/of de door hem aangewezen personen gerechtigd zijn de geleverde/ter beschikking gestelde zaken terug te halen. Opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat Hacousto Protec een machtiging krijgt om de plaats waar de geleverde/ter beschikking gestelde zaken zich bevinden, te betreden.
- 17.6. Indien derden ten opzichte van de geleverde/ter beschikking gestelde zaken rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen, zal Opdrachtgever hen terstond van de eigendomsrechten van Hacousto Protec op de hoogte stellen. Indien de mogelijkheid bestaat dat door maatregelen van derden de geleverde/ter beschikking gestelde zaken uit de macht van Opdrachtgever geraken, zal Opdrachtgever Hacousto Protec daarvan binnen 24 uur in kennis stellen en alle mogelijke voorzieningen treffen om bezitsverlies van de zaken te voorkomen. Indien Opdrachtgever nalaat voornoemde voorzieningen te treffen, heeft Hacousto Protec het recht om, op kosten van Opdrachtgever, zelf alle door hem nodig geachte maatregelen te treffen.

Artikel 18 Kwaliteit, garantie, aansprakelijkheid en retourneren

18.1. Algemeen

- 18.1.1 Hacousto Protec staat in voor redelijk gangbare kwaliteitseisen bij normaal gebruik van de door Hacousto Protec geleverde zaken. Hacousto Protec staat alleen in voor specifieke kwaliteitseisen of specifieke kwaliteitsnormen van geleverde zaken voor zover deze eisen of normen uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Hacousto Protec garandeert nimmer, ook niet indien vooraf een monster van het geleverde aan Opdrachtgever is verstrekt, dat het geleverde geschikt is voor verwezenlijking van het doel waarvoor Opdrachtgever het geleverde wenst aan te wenden, te verbruiken of te verwerken. Hacousto Protec aanvaardt geen aansprakelijkheid voor, door of namens Hacousto Protec verstrekte adviezen, gegevens, berekeningen of andere opgaven ter zake het geleverde.
- 18.1.2. Hacousto Protec staat er niet voor in dat de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Opdrachtgever. Hacousto Protec garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
- 18.1.2. Voor zover een klacht van Opdrachtgever met betrekking tot de kwaliteitseisen of kwaliteitsnormen ter zake de geleverde goederen gegrond is, zal Hacousto Protec indien binnen de garantietermijn, naar eigen keuze, het geleverde repareren of vervangen door een andere, gelijksoortige zaak. Aansprakelijkheid van Hacousto Protec voor enige schade van Opdrachtgever, waaronder gevolgschade, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- of winstderving, waardevermindering, verlies van producten, interen op reserves of claims van derden jegens Opdrachtgever, is uitgesloten.
- 18.1.3. In geval van onrechtmatige daad van Hacousto Protec of haar (leidinggevende) ondergeschikten is Hacousto Protec slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot het door de verzekeraar van de Hacousto Protec uitgekeerde bedrag.



18.1.4. Indien de overeenkomst strekt tot levering van zaken welke Hacousto Protec van derden betreft of betrokken heeft, is de aansprakelijkheid van Hacousto Protec beperkt tot datgene waarvoor die derde feitelijk jegens Hacousto Protec aansprakelijk is of blijkt te zijn, in de vorm en in de mate waarin die derde zijn aansprakelijkheid uitdrukkelijk erkent. Deze bepaling vindt alleen toepassing, voor zover die toepassing voor Opdrachtgever gunstiger is dan toepassing van het in de vorige leden gestelde.

18.2. Garanties

- 18.2.1. Garantie op de geleverde apparatuur en componenten bedraagt in geval van een project (systeem) levering: 12 maanden na inbedrijfstelling of oplevering door Hacousto Protec aan Opdrachtgever. In het geval van levering van losse apparatuur en componenten bedraagt de garantietermijn 12 maanden na ontvangst hiervan op de door Opdrachtgever opgegeven locatie. Voorwaarde voor garantie van een project (systeem) levering is dat de apparatuur en componenten onderhouden worden door Hacousto Protec en/ of door derden die door Hacousto Protec erkend en opgeleid zijn voor het onderhouden van apparatuur en componenten. Voorwaarde voor garantie van levering is dat het geleverde geconditioneerd en beschermd is opgeslagen. Op uitgevoerde reparaties en/of vervanging van componenten geldt een materiaalgarantie van 3 maanden. Deze garantie omvat reparatiekosten of vervangende componenten in geval van onjuist functioneren of defecten. Kosten uit werkzaamheden en vervoer zijn hierbij niet inbegrepen en zullen overeenkomstig worden doorbelast op basis van de geldende servicetarieven. Vervangen componenten zijn en blijven eigendom van de opdrachtgever. Niet vallend onder genoemde garantie zijn externe oorzaken zoals blikseminslag, brand, inbraak, ongevallen, vocht, molest, en/ of alle storingen welke niet herleidbaar zijn tot leveranties van, en/of onderhoudswerkzaamheden door Hacousto Protec.
- 18.2.2. Hacousto Protec zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de software in de zin van artikel 10.3 van binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één maand na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen één maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Hacousto Protec zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Hacousto Protec volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Hacousto Protec kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Hacousto Protec toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Hacousto Protec wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 18.2.3. Herstel van fouten geschiedt op een door Hacousto Protec te bepalen locatie. Hacousto Protec is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
- 18.2.4. Hacousto Protec is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 18.2.5. Hacousto Protec heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 18.2.2. bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 18.2.6. De garantie van artikel 18.2.1. en artikel 18.2.2. vervalt indien de apparatuur, systemen en/ of software door anderen dan Hacousto Protec is gewijzigd en/ of aangepast.

18.3. Reclamaties

- 18.3.1. Reclamaties ter zake van uiterlijk waarneembare gebreken dienen binnen 2 dagen na de levering schriftelijk bij de Hacousto Protec te worden ingediend.
- 18.3.2. Reclamaties ter zake van uiterlijk verborgen gebreken verband houdende met de montage, installatie- of opleveringswerkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 30 dagen na oplevering schriftelijk aan Hacousto Protec te worden gemeld.



- 18.3.3. Ter zake van de hoeveelheden van het geleverde geldt dat, indien Opdrachtgever niet binnen 48 uur na ontvangst van het geleverde heeft gereclameerd, de hoeveelheden, vermeld op vrachtbrieven, afleveringsbonnen of dergelijke documenten als juist gelden.
- 18.3.4. Geringe, in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen en verschillen in kwaliteit, kleur of afwerking, kunnen geen grond voor reclames opleveren.
- 18.3.5. Zijn de goederen geheel of gedeeltelijk verwerkt, dan zijn zij daarmee goedgekeurd en is de aansprakelijkheid van Hacousto Protec daarvoor en daardoor vervallen, tenzij eerst door of bij de verwerking het gebrek kan worden geconstateerd.

18.4. Retourneren van goederen

- 18.4.1 Alle goederen die worden geretourneerd aan de Hacousto Protec moeten voorzien zijn van een RMA (Return Material Authorization). Dit nummer wordt verstrekt nadat Opdrachtgever via e-mail melding heeft gemaakt van de te retourneren producten. Zonder een RMA zullen geen goederen worden geaccepteerd.
- 18.4.2 De goederen dienen verpakt te zijn in de originele verpakking inclusief de bijgeleverde manuals, kabels en andere bijgeleverde zaken en ingeval van garantie een kopie van de inkoopfactuur, en dienen vervolgens verpakt te worden in een extra doos. Het RMA nummer dient duidelijk op de oorspronkelijke verpakking van de goederen te worden aangebracht.
- 18.4.3 Bij retour brengen de Hacousto Protec per geretourneerde zaak minimaal 25% annulering - en administratiekosten met een minimum van € 100,00 in rekening. De Hacousto Protec accepteert alleen geretourneerde goederen die als zodanig aangemeld zijn binnen 30 dagen na inbedrijfstelling en als zij daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en u daarbij een RMA ontvangen heeft. Zonder voorafgaand overleg en RMA, evenals ongefrankeerde retourzendingen, worden niet in behandeling genomen.

Artikel 19 Niet toerekenbare tekortkomingen (overmacht)

- 19.1. Hacousto Protec is bevoegd te hare keuze de overeenkomst met Opdrachtgever door middel van een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever ontbonden te verklaren, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, een en ander zonder dat enig recht uitvoering van de overeenkomst op te schorten, een en ander zonder dat enig recht op schadevergoeding zal ontstaan, indien de uitvoering van de overeenkomst wordt bemoeilijkt of belemmerd ten gevolge van overmacht. Onder overmacht wordt mede begrepen:
 - a) een bedrijfsstoornis of bedrijfsonderbreking van welke aard dan ook, voor zover deze stoornis of onderbreking is ontstaan als gevolg van in redelijkheid niet aan Hacousto Protec toe te rekenen omstandigheden;
 - b) vertraagde of te late toelevering door toeleverancier(s) van Hacousto Protec;
 - c) transportmoeilijkheden of transportbelemmeringen van welke aard dan ook, waardoor het transport naar of van de vestiging van het bedrijf van Hacousto Protec wordt bemoeilijkt of belemmerd, voor zover deze moeilijkheden of belemmeringen krachtens verkeersopvattingen niet aan Hacousto Protec zijn toe te rekenen.

Artikel 20 Vertrouwelijkheid

- 20.1. Opdrachtgever erkent dat de software een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze software bedrijfsgeheimen van Hacousto Protec, diens toeleveranciers en/of de producent van de software bevat.

Artikel 21 Intellectuele eigendom

- 21.1. De intellectuele en industriële eigendomsrechten op alle aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten, gegevens en (technische) informatie blijven berusten bij Hacousto Protec. Uitsluitend Hacousto Protec heeft het recht tot openbaarmaking, verwezenlijking en verveelvoudiging van deze gegevens en (technische) informatie en Opdrachtgever heeft uitsluitend het gebruiksrecht daarvan.
- 21.2. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever met betrekking tot de door Hacousto Protec ontwikkelde en geleverde software is niet-exclusief.



- 21.3. Hacousto Protec is gerechtigd om op zijn naam en voor zijn rekening octrooi aan te vragen op vindingen die tijdens en door uitvoering van de overeenkomst, al dan niet in samenwerking met Opdrachtgever, zijn ontstaan.
- 21.4. In geval Opdrachtgever door een derde aansprakelijk wordt gesteld op grond van een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van deze derde, terwijl deze aansprakelijkheidsstelling ook gevolgen zou kunnen hebben voor Hacousto Protec, heeft Opdrachtgever de plicht om hiervan onmiddellijk en schriftelijk melding te doen aan Hacousto Protec. Daarbij zal Hacousto Protec door Opdrachtgever tijdig op de hoogte worden gesteld van eventuele gerechtelijke procedures, op zodanige wijze dat Hacousto Protec de mogelijkheid heeft om zich eventueel in de desbetreffende procedure(s) aan de zijde van Opdrachtgever te voegen.

Artikel 22 Geheimhouding

- 22.1. Zowel gedurende als na afloop van de overeenkomst dient Opdrachtgever volstrekte geheimhouding te betrachten ten aanzien van alle gegevens welke hem omtrent Hacousto Protec en de activiteiten van Hacousto Protec bekend zijn geworden, voor zover deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben.
- 22.2. Opdrachtgever is, zowel gedurende als na afloop van de overeenkomst, gehouden tot geheimhouding van met informatieverwerking verband houdende principes, praktische kennis, methoden en/of technieken, die samenhangen met de producten en diensten die afkomstige zijn van of ontwikkeld zijn door Hacousto Protec, al dan niet in samenwerking met Opdrachtgever of een derde.
- 22.3. Opdrachtgever zal zorg dragen dat eigen werknemers en door hem gecontracteerde derden, die van (een deel van) de in de voorgaande leden genoemde informatie kennis nemen of hebben genomen, zich tot geheimhouding verplichten.
- 22.4. Indien Hacousto Protec dit verlangt, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Hacousto Protec aan de door Opdrachtgever ingezette medewerkers opdragen schriftelijk de geheimhoudingsverplichting op zich te nemen jegens Hacousto Protec.

Artikel 23 Verbod overname personeel

- 23.1. Het is Opdrachtgever verboden om tijdens de duur van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 1 jaar te rekenen vanaf de dag waarop de overeenkomst is geëindigd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leveranciers, medewerkers van leverancier voor Opdrachtgever diensten te laten verlenen, werkzaamheden te laten verrichten of activiteiten te laten ontplooiën op welke wijze en in welke vorm dan ook anders dan op basis van de tussen Hacousto Protec en Opdrachtgever geldende overeenkomst, direct of indirect, hetzij op eigen naam van de medewerkers van Hacousto Protec, hetzij door middel van en/of in samenwerking met, dan wel in dienstverband met Opdrachtgever.

Artikel 24 Verbod contracteren leveranciers van Hacousto Protec

- 24.1. Het is Opdrachtgever verboden om tijdens de duur van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 1 jaar te rekenen vanaf de dag waarop de overeenkomst is geëindigd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hacousto Protec, op welke wijze en in welke vorm dan ook, direct of indirect, hetzij op eigen naam, hetzij door middel van en/of in samenwerking met een derde (rechts)persoon, overeenkomsten aan te gaan met de leveranciers van Hacousto Protec.

Artikel 25 Boeteclausule

- 25.1. In geval van overtreding van het in artikel 21, 22, 23 en 24 gestelde zal Opdrachtgever jegens Hacousto Protec een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren van € 25.000 per overtreding en een bedrag van € 500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Hacousto Protec om onder meer een verbod en volledige schadevergoeding te vorderen, alsmede om tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst over te gaan.



Artikel 26 Geschillen en toepasselijk recht

- 26.1. Op alle overeenkomsten tussen Hacousto Protec en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 26.2. Alle geschillen, voortvloeiende uit of samenhangende met een overeenkomst of de totstandkoming daarvan met een in Nederland gevestigde afnemer zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Hacousto Protec, tenzij de afnemer binnen één maand nadat Hacousto Protec schriftelijk een beroep op het onderhavige beding heeft gedaan kiest voor beslechting van het verschil door de volgende de wet bevoegde rechter.
- 26.3. Alle geschillen, voortvloeiende uit of samenhangende met een overeenkomst of de totstandkoming daarvan met een niet in Nederland gevestigde afnemer zullen worden beslecht door een onderling aan te wijzen onafhankelijke derde volgens het Arbitrage Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de aan te wijzen scheidsman zal elk van de partijen een scheidsman aanwijzen. De alsdan aangewezen scheidsmannen zullen gezamenlijk het geschil beslechten volgens het Arbitrage reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam.

Dienstverleningsvoorwaarden

Artikel 27 Algemene bepalingen

- 27.1. Hacousto Protec zal aan Opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde diensten op het gebied van het verrichten van onderhoud aan de in de overeenkomst genoemde apparatuur en/ of software, het verlenen van diensten op afstand (hierna te noemen: "remote services") alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. De diensten door Hacousto Protec laten onverlet de verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en/ of software en de wijze waarop de apparatuur en/ of software wordt gebruikt. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan.
- 27.2. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de software overeenkomstig artikel 28 en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van updates en upgrades van de software overeenkomstig artikel 29.
- 27.3. Hacousto Protec aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 27.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Hacousto Protec niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 27.5. Gedurende de tijd dat Hacousto Protec de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur en/ of software, tenzij anders overeengekomen.
- 27.6. Indien de dienstverlening van Hacousto Protec op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de software omvat, zal Hacousto Protec telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software. Hacousto Protec kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Hacousto Protec zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Hacousto Protec staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Hacousto Protec.
- 27.7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Hacousto Protec niet verplicht tot het maken van backups van gegevens van Opdrachtgever.
- 27.8. Indien schriftelijk overeengekomen zal Hacousto Protec met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Hacousto Protec zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Hacousto



Protec gebruikelijke termijnen. Hacousto Protec zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

- 27.9. Indien de dienstverlening van Hacousto Protec op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Hacousto Protec één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur, systemen en/ of software. Hacousto Protec staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 27.10. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

Artikel 28 Uitvoering dienstverlening

- 28.1. Hacousto Protec zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Hacousto Protec worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Hacousto Protec uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 28.2. De inhoud en omvang van door Hacousto Protec te verrichten diensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Hacousto Protec verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door opdrachtgever bij Hacousto Protec zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Hacousto Protec schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur, systemen en/ of software. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij anders overeengekomen, is Hacousto Protec tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 28.3. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, systemen en/ of software, Hacousto Protec daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige en opgeleid medewerker van opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
- 28.4. In het geval van een storingsmelding, zal Hacousto Protec na ontvangst van de melding zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen de storing op te lossen. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Hacousto Protec te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, tenzij hierover schriftelijke vastgelegde afspraken zijn gemaakt. Hacousto Protec is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Hacousto Protec staat er niet voor in dat de software zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
- 28.5. Opdrachtgever zal alle door Hacousto Protec verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur en/ of software indien dit naar het oordeel van Hacousto Protec noodzakelijk is. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Hacousto Protec of door Hacousto Protec aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Hacousto Protec ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. De opdrachtgever zal de Hacousto Protec, indien nodig, bij de werkzaamheden een hulpkracht ter beschikking stellen en zorgen voor het benodigde, veilige klimmateriaal en de verplaatsing daarvan. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Hacousto Protec het onderhoud opschorten of beperken. Indien Hacousto Protec onderhoudsdiensten verricht op basis van door opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze



- gegevens overeenkomstig de door Hacousto Protec te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van opdrachtgever worden aangeleverd.
- 28.6. De klant stelt tijdens het preventief onderhoud een complete actuele set bijgewerkte plattegrondtekeningen ter beschikking.
 - 28.7. Tijdens het preventief onderhoud wordt door de klant opgegeven welke bouwkundige, organisatorische, ruimtewijzigingen en/ of alle overige zaken hebben plaatsgevonden die direct dan wel indirect invloed hebben op de continuïteit, betrouwbaarheid en/ of kwaliteit. De onderhouder zal aan de hand van deze gegevens beoordelen of een systeemaanpassing noodzakelijk is.
 - 28.8. Na de periodieke controle en het preventief onderhoud, wordt door de onderhouder een schriftelijk onderhouds/ controlerapport afgegeven en wordt het logboek bijgewerkt. Aansluitend op het preventief onderhoud wordt, indien gewenst in het bijzijn van de opdrachtgever, het volledig operationeel zijn van het systeem getest, inclusief eventuele doormeldingen naar derden.
 - 28.9. Alvorens de apparatuur aan Hacousto Protec voor onderhoud aan te bieden draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde software en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van Hacousto Protec wegens vermindering of verlies van gegevens of software als gevolg van de onderhoud of wegens het niet adviseren van opdrachtgever een reservekopie te maken, is uitgesloten.
 - 28.10. Indien Hacousto Protec remote services verricht, zal Opdrachtgever zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Hacousto Protec is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever niet voldoen aan de door Hacousto Protec gestelde eisen.
 - 28.11. Hacousto Protec kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Hacousto Protec Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Hacousto Protec de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
 - 28.12. Hacousto Protec kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de software. Hacousto Protec is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
 - 28.13. Op verzoek van Hacousto Protec zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
 - 28.14. Hacousto Protec kan de remote dienstverlening geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Hacousto Protec zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
 - 28.15. Indien de dienstverlening betrekking heeft op software die niet door Hacousto Protec zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Hacousto Protec dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Opdrachtgever verleent Hacousto Protec het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart Hacousto Protec voor alle aanspraken van derden ter zake van het gebruik dat Hacousto Protec in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
 - 28.16. De dienstverlening door Hacousto Protec laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de software, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de software en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de software worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers,



- ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp)software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 28.17. Opdrachtgever is bevoegd niet door Hacousto Protec geleverde apparatuur en systemen op de aan opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Hacousto Protec geleverde software te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Hacousto Protec geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Hacousto Protec geleverde software, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 28.18. Indien het naar het oordeel van Hacousto Protec voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met software worden getest, zal opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en software evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Hacousto Protec stellen. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart Hacousto Protec voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat Hacousto Protec in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of software maakt.
- 28.19. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Hacousto Protec behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 28.20. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 28.21. Alle door Hacousto Protec bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, software en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Hacousto Protec of diens toeleveranciers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Hacousto Protec.
- 28.22. Hacousto Protec is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager met de in het kader van onderhoud en remote services aan Opdrachtgever geleverde software, en de in het kader van onderhoud en remote services door Hacousto Protec te gebruiken software, te verstrekken.
- 28.23. Indien door of namens Hacousto Protec werkzaamheden worden uitgevoerd in opdracht van Opdrachtgever, dan dient Opdrachtgever zorg te (doen) dragen voor afdoende afschakeling/ontkoppeling van systemen welke zouden kunnen worden geactiveerd of beschadigd gedurende deze werkzaamheden. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten (bijvoorbeeld brandwachten) zijn voor rekening van Opdrachtgever. (gevolg) Schade, direct of indirect ontstaan door het verzaken van de in dit artikel genoemde verplichtingen van Opdrachtgever, zijn ten allen tijde voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 29 Updates en upgrades van de software

- 29.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van updates en upgrades van de software uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 29.2. Eén maand na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Hacousto Protec niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 29.3. Hacousto Protec kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies Opdrachtgever een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Hacousto Protec aangaat en dat voor de software een nieuwe vergoeding wordt betaald. Hacousto Protec kan uit een vorige versie van de software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke upgrade dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Hacousto Protec is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 29.4. Hacousto Protec kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, software e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.



Artikel 30 Service Level Agreement

30.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Hacousto Protec daarbij steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening, de uitvoering en indien nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau van de beschikbaarheid worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Hacousto Protec zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Hacousto Protec gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 31 Duur

31.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Hacousto Protec de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Artikel 32 Dienstenvergoeding en betaling

- 32.1. Alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur en/ of software in gebruik heeft (genomen).
- 32.2. Facturatie vindt vooraf plaats bij de aanvang van het kalenderjaar. Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst vindt geen restitutie plaats.
- 32.3. Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
- de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals zekeringen, signaallampen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en andere accessoires;
 - de kosten van vervangende onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen;
 - werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
 - modificaties aan de apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 32.4. Indien de omvang van de systemen en/ of de diensten worden gewijzigd, zal de Service Level Agreement dienovereenkomstig worden aangepast. De omvangwijziging zal door de onderhouder schriftelijk worden bevestigd. Deze bevestiging geldt als bijlage van deze overeenkomst.
- 32.5. Eventueel optredende storingen in de systemen geven de klant niet het recht betalingen uit te stellen.
- 32.6. De betaling moet geschieden zonder enige aftrek en zonder kosten voor de onderhouder. Wanneer de betaling niet uiterlijk op de overeengekomen vervalddag plaatsvindt, heeft de onderhouder het recht haar verplichtingen van de overeenkomst op te schorten en rentevergoeding te vorderen op basis van het op dat moment geldende officiële promessedisconto van De Nederlandse Bank, verhoogd met 2% berekend vanaf de dag dat de betaling plaats had moeten vinden tot en met de dag der voldoening, zonder dat hiervoor enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is.

Artikel 33 Uitsluitingen

- 33.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen aan apparatuur en/ of systemen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur, behoren niet tot de verplichtingen van Hacousto Protec op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 33.2. Het onderhoud aan de software omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur en/ of software, waaronder mede



- wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- b) wijziging van de apparatuur en/ of software anders dan door of namens Hacousto Protec;
 - c) het gebruik van de software in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere software dan die onder het onderhoud van Hacousto Protec valt;
 - e) van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, software of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen;
 - f) het nalaten van Opdrachtgever om de software tijdig te laten onderhouden;
 - g) het gebruik van een oude versie van de software die niet meer door Hacousto Protec wordt onderhouden;
 - h) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - i) andere niet aan Hacousto Protec toe te rekenen oorzaken.

- 33.3. Indien Hacousto Protec onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 33.1 en 33.2 kan Hacousto Protec de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door Opdrachtgever verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

Artikel 34 Garantie

- 34.1. Hacousto Protec is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Opdrachtgever zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 34.2. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Hacousto Protec indien gebreken in de resultaten van de remote services een direct gevolg zijn van producten, software, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Hacousto Protec op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de dienstverlening herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de dienstverlening, schriftelijk en gedetailleerd aan Hacousto Protec kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de dienstverlening aan Hacousto Protec toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Hacousto Protec en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal Hacousto Protec de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan Hacousto Protec toerekenbare gebreken naar het oordeel van Hacousto Protec technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Hacousto Protec de voor de betreffende dienstverlening door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de dienstverlening toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.
- 34.3. Opdrachtgever zal op basis van de door Hacousto Protec verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Hacousto Protec verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Opdrachtgever tegen door Hacousto Protec te stellen (financiële) voorwaarden. Hacousto Protec is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 34.4. Hacousto Protec staat er niet voor in dat de in het kader van dienstverlening aan Opdrachtgever door Hacousto Protec gebruikte software, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 34.5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor vereiste aanpassingen aan apparatuur, systemen e/ of software als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en/ of certificerende instelling(en) en de daaruit voortvloeiende kosten.



Artikel 35 Verwerking persoonsgegevens

- 35.1. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd in de in het kader van remote services benodigde software, en de in het kader van remote services door Hacousto Protec gebruikte software.
- 35.2. De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de diensten door Opdrachtgever worden verwerkt ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Hacousto Protec voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Hacousto Protec tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 35.3. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat Hacousto Protec ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Opdrachtgever zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Hacousto Protec begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 36 Diversen

- 36.1. Hacousto Protec staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur, systemen en software zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
- 36.2. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Hacousto Protec deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

