



## **Algemene Voorwaarden ICT voor bedrijven**

**De algemene voorwaarden zijn per 1 september 2017 aangepast**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen RVO dienstverlening in ICT, hierna te noemen: RVO en een Wederpartij waarop RVO deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met RVO, voor de uitvoering waarvan door RVO derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van RVO.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. RVO en de Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien RVO niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat RVO in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 2. Uitvoering / wijziging overeenkomst en diensten**

1. De details zoals inhoud en omvang van de door RVO te leveren diensten zullen in een schriftelijke overeenkomst of een overeenkomst per e-mail tussen partijen worden vastgelegd.
2. Een overeenkomst geldt pas indien beide partijen schriftelijk of per e-mail akkoord gegeven hebben.
3. RVO zal een verzoek om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. RVO kan niet garant staan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt uitsluitend verricht op afspraak, hieraan kunnen geen rechten worden verleend, schade die voortvloeit doordat RVO niet tijdig op een verzoek kan reageren, kan nimmer worden verhaald op RVO.

4. De dienstverlening is uitsluitend van toepassing op de in de overeenkomst genoemde programmatuur. RVO kan voorwaarden stellen aan de aard en hoeveelheid van de dienstverlening en de gebruikers ervan.
5. RVO zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
6. Vooraf kan door RVO een verwachte tijdsindicatie / kostenindicatie worden gegeven van de te verlenen diensten, materiaal of aanschaf van materiaal. Tijdsinschattingen / kosteninschattingen van RVO zijn slechts indicaties waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
7. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Wederpartij RVO derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. RVO dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
8. De dienstverlening zal, indien mogelijk, eerst op afstand geschieden. Dit kan zijn middels het programma Teamviewer © of telefonisch. Indien dienstverlening telefonisch geschiedt, is het de Wederpartij die op een afgesproken tijdstip belt naar RVO. RVO is nimmer aansprakelijk voor de kosten die hiervoor gemaakt worden. Indien telefonische dienstverlening niet mogelijk of niet toereikend is, wordt met Wederpartij schriftelijk, dan wel per e-mail, afgesproken of de programmatuur en alle toebehoren naar RVO wordt gebracht (RVO is niet aansprakelijk voor schade of kosten die dit met zich meebrengt) of dat RVO op locatie komt. Wanneer de apparatuur in bezit is van RVO, of tijdens het uitvoeren van diensten op de apparatuur, verzorgt / levert RVO geen vervangende apparatuur, ook niet tijdelijk.
9. Indien de diensten op afstand worden verricht, dan verleent de Wederpartij aan RVO vrije en veilige toegang tot de voor de diensten benodigde en noodzakelijke faciliteiten en systemen.
10. Indien de diensten op locatie worden verleend, zorgt de wederpartij ervoor dat RVO veilige en goed bereikbare toegang heeft tot de locatie en de apparatuur, op het afgesproken tijdstip.
11. De geleverde diensten zullen uitsluitend verricht worden op het adres, welke bij het aangaan van de overeenkomst door de Wederpartij is opgegeven. Eventuele adreswijzigingen dienen tijdig schriftelijk door Wederpartij aan RVO te zijn doorgegeven. RVO heeft het recht op grond van deze wijziging de dienstverlening te weigeren dan wel wijzigen.
12. RVO heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
13. Het is RVO toegestaan voor de uitvoering van de diensten, zonder beperkingen en kosten, gebruik te maken van de daarvoor benodigde voorzieningen van Wederpartij, zoals stroomvoorziening en internetverbinding.
14. Wederpartij geeft toestemming aan RVO bestanden op de apparatuur te kopiëren, aan te passen of te wijzigen voor zover dit voor de dienstverlening noodzakelijk is.
15. Wanneer RVO, na schriftelijk overeengekomen te zijn, programmatuur installeert op een door Wederpartij daarvoor aangewezen infrastructuur, is RVO niet verantwoordelijk voor een goede werking van de infrastructuur van Wederpartij of die van derden.
16. Wanneer het nodig is voor de dienstverlening door RVO dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Wederpartij de

desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van RVO stellen. Wederpartij garandeert dat hij hier gerechtigd toe is en vrijwaart RVO voor alle aanspraken, ook van derden, van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat RVO in het kader van de dienstverlening van ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.

17. RVO is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
18. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Wederpartij, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd.  
Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. RVO zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Wederpartij aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
19. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is RVO gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen RVO bevoegde persoon en de Wederpartij akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert evenmin wanprestatie van RVO op en is voor de Wederpartij geen grond om de overeenkomst op te zeggen.
20. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan RVO een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
21. Indien RVO met de Wederpartij een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is RVO niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Wederpartij in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
22. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Wederpartij die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij
  - RVO dan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen uit te voeren.
  - De prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op RVO rustende verplichting ingevolge de wet.

- Bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden.

### **Artikel 3 Offertes, aanbiedingen en advisering.**

1. Alle van RVO uitgaande offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en dergelijke zijn vrijblijvend. Door enkele acceptatie door de Wederpartij komt derhalve geen overeenkomst tot stand.
2. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
3. RVO kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn inclusief BTW. De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief andere heffingen van overheidswege alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is RVO daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij RVO anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht RVO niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
7. RVO kan niet aansprakelijk worden gehouden voor mededelingen of adviezen van derden over de dienstverlening of diensten van RVO.
8. RVO is nooit aansprakelijk voor enige schade van Wederpartij of derden die verband houdt met of voortvloeit uit mededelingen of adviezen gegeven in het kader van advisering.
9. RVO kan de Wederpartij ook (een alternatief) advies voor reparatie geven, of het advies om een nieuw dan wel ander product aan te schaffen, of het advies om een beroep op garantie van een bepaald product/ bepaalde dienst te doen. Er wordt geen garantie gegeven dat de dienst/het advies / het product daadwerkelijk tot een oplossing zal leiden.
10. Wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan RVO verstrekte gegevens waarop RVO zijn aanbieding / offerte / advies baseert. Hierin vermelde maten en gegevens zijn voor RVO niet bindend, behalve als door RVO uitdrukkelijk anders is vermeld. RVO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als gevolg van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

### **Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. RVO is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:

- de Wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst RVO ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

- Indien door de vertraging aan de zijde van de Wederpartij niet langer van RVO kan worden geveerd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
  - indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van RVO kan worden geveerd.
2. Indien de ontbinding aan de Wederpartij toerekenbaar is, heeft RVO recht op vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
  3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van RVO op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
  4. Indien RVO de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
  5. Indien RVO op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling, terwijl de Wederpartij, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
  6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door RVO, zal RVO in overleg met de Wederpartij zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Wederpartij toerekenbaar is. Tenzij het tussentijds eindigen aan RVO is toe te rekenen, worden de kosten voor overdracht aan de Wederpartij in rekening gebracht. RVO zal de Wederpartij zoveel als mogelijk vooraf inlichten ter zake van de omvang van deze kosten. De Wederpartij is gehouden deze kosten binnen de daarvoor door RVO genoemde termijn te voldoen, tenzij RVO anders aangeeft.
  7. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Wederpartij, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Wederpartij niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het RVO vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van RVO op de Wederpartij zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
  8. Indien de Wederpartij een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, volledig aan de Wederpartij in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 5 Overmacht**

1. RVO is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Wederpartij indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop RVO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor RVO niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. RVO heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat RVO zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. RVO kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Indien RVO ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is RVO gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 6 Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door RVO aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door RVO aangegeven. RVO is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de Wederpartij een reparatie uit wil laten voeren door RVO, zal RVO vooraf onderzoeken wat het probleem is. De onderzoekskosten hiervoor bedragen € 19,95 incl. btw. Indien de Wederpartij de reparatie door RVO uit wil laten voeren, komen deze onderzoekskosten te vervallen.
3. Indien de Wederpartij in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Wederpartij van rechtswege in verzuim. Indien de Wederpartij de factuur na de 1<sup>e</sup> betalingsherinnering nog niet heeft betaald, kan RVO de factuur verhogen met administratiekosten. Indien de Wederpartij de factuur na de 2<sup>e</sup> betalingsherinnering nog niet heeft betaald, zal de factuur tevens met de wettelijke rente worden verhoogd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Wederpartij na het versturen van de 2<sup>e</sup> betalingsherinnering in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. RVO heeft het recht de door Wederpartij gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
5. RVO kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Wederpartij een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. RVO kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
6. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Nadat de wederpartij in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen op dat moment in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien RVO echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Wederpartij worden verhaald. De Wederpartij is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
8. De Wederpartij is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan RVO verschuldigde.

#### **Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door RVO in het kader van de overeenkomst geleverde zaken / goederen blijven eigendom van RVO totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit de met RVO gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Door RVO geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Wederpartij is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De Wederpartij dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van RVO veilig te stellen.

4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Wederpartij verplicht om RVO daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
5. De Wederpartij verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan RVO ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is RVO gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Wederpartij zich er jegens RVO bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
6. Voor het geval RVO zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Wederpartij bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan RVO en door RVO aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van RVO zich bevinden en die zaken terug te nemen.

#### **Artikel 8 Garanties, onderzoek**

1. De door RVO te leveren zaken / dienstverlening / werkzaamheden voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering / uitvoering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. RVO zal zich zo veel als redelijkerwijs mogelijk is, inspannen de overeengekomen diensten te verrichten. Vanwege de aard van de te verlenen diensten kan RVO niet garanderen dat deze steeds tot het gewenste resultaat zullen leiden, tenzij resultaat uitdrukkelijk schriftelijk is toegezegd in de overeenkomst.
2. Voor de garantie op geleverde producten geldt, dat de garantietermijn op de factuur staat aangegeven. Staat deze niet op de factuur aangegeven geld een garantietermijn zoals deze door de groothandel / fabrikant is vastgesteld binnen Nederland.
3. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient de Wederpartij zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en of deze voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. RVO kan in dat geval andere garantie- en overige voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren dienstverlening.
4. Voor de garantie op geleverde diensten geldt een periode van 8 dagen na levering / voltooiing van de werkzaamheden, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Onvolkomenheden dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 dagen na het uitvoeren van de dienstverlening, schriftelijk, dan wel per E-mail en gedetailleerd aan RVO kenbaar worden gemaakt. Indien de door RVO verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.
5. De Wederpartij is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Wederpartij te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Zodra goedkeuring door Wederpartij gegeven is, tekent Wederpartij hiervoor ter bevestiging.
5. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het beheer nadat de dienstverlening door RVO is voltooid/ de zaak is geleverd. Hieronder valt, maar niet uitsluitend, de controle van de instellingen, het gebruik van de dienst / de apparatuur/ de zaak / programmatuur / de instellingen en de met gebruikmaking van de dienst ontstane, verkregen en voortgebrachte gegevens.
6. Wederpartij is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze in een gezagsverhouding tot Wederpartij staan.
7. Indien de Wederpartij tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.

8. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt dan benoemd in artikel 8.3, dan komt de Wederpartij geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling, tenzij uit de aard van de zaak of de overige omstandigheden van het geval een langere termijn voortvloeit.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de wederpartij in rekening gebracht worden
10. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal RVO zich inspannen een gebrek dat wordt geconstateerd en dat een direct gevolg is van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor RVO op grond van de dienstverlening van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, te herstellen. Dit geldt NIET voor onvolkomenheden die onmiddellijk op het moment dat de zaken Wederpartij ter beschikking werden gesteld / respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden waren uitgevoerd, aangetoond werden of konden worden. (zie punt 8.4) RVO is niet eerder in verzuim dan nadat zij door Wederpartij in staat is gesteld om de eventuele onvolkomenheden / de gebreken in de opdracht te herstellen.
11. Alleen wanneer aangetoond kan worden dat gebreken aan RVO toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Wanneer gebreken niet zijn toe te rekenen aan RVO en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Wederpartij of derden, (aanvulling; zie ook punt 8.12) zal RVO de kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Wederpartij in rekening brengen.
- Indien het een servicecontract betreft, zullen hiervoor eerst het resterende aantal uren waar Wederpartij recht op heeft, worden ingezet. Wanneer deze op zijn, gaat het uurtarief gelden. Indien herstel van aan RVO toerekenbare gebreken naar het oordeel van RVO technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal RVO de voor de betreffende dienstverlening door Wederpartij verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Wederpartij aansprakelijk te zijn. Indien de diensten / het geleverde vallen onder een servicecontract, zullen de uren gebruikt voor de dienstverlening waar de garantie betrekking op heeft, gecrediteerd worden, zonder verder of anderszins aansprakelijk te zijn.
12. De rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer blijkt dat het geconstateerde gebrek een gevolg is van:
- gebruik niet volgens de gebruiks- en bedieningsvoorschriften
  - een door Wederpartij zelf of door derden uitgevoerde handeling aan het apparaat
  - een nieuw opgetreden probleem wat geen verband houdt met de vorige opdracht (zie ook punt 8.15 en 8.16)
  - een onvolkomenheid aan (rand)apparatuur.
13. RVO is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
14. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortkomen uit het aansluiten van apparatuur en programmatuur die niet door RVO is geïnstalleerd komen voor rekening van Wederpartij.
15. RVO staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door RVO is geïnstalleerd of geleverd, kunnen en/of zullen worden verholpen.
16. Bij opnieuw optreden van *dezelfde* storing met een *andere* oorzaak als die bij de daarvoor geleverde dienst is geconstateerd, worden de kosten / tijd van de nieuwe dienst aan de Wederpartij doorberekend.
17. Bij opnieuw optreden van een *andere* storing binnen de garantietermijn met een *andere* oorzaak wordt de dienst behandeld als een nieuwe overeenkomst en gelden geen garantiebepalingen zoals hierboven omschreven.
18. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daarbij in begrepen de onderzoekskosten die RVO heeft gemaakt, volledig



voor rekening van de Wederpartij.

19. Aan Wederpartij komen geen andere rechten wegens gebreken door dienstverlening / levering toe dan degene die in deze garantieregeling zijn beschreven.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid, rechten en plichten, vrijwaring**

1. Indien RVO aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. RVO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat RVO is uitgegaan van door of namens de Wederpartij verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. RVO is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de prestatie van RVO aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan RVO toegerekend kunnen worden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Wederpartij wordt ontbonden.
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. RVO is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van wederpartij of derden, daaronder begrepen maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde omzet en winst, gemiste besparingen, immateriële schade en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie.
6. RVO kan niet aansprakelijk gehouden worden voor schade welke voortvloeit, door invloeden van buitenaf. Denk hier aan diensten die onder verantwoording vallen van andere partijen
7. Indien RVO aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van RVO beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de dienstverlening althans tot dat gedeelte van de dienstverlening waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
8. De aansprakelijkheid van RVO is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
9. Wederpartij staat ervoor in dat, indien en voor zover door hem in het kader van de overeenkomst aan RVO materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, hij daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op de rechten van derden.
10. Indien Wederpartij aan RVO informatiedragers, elektronische bestanden of software etc verstrekt, garandeert Wederpartij dat deze virusvrij zijn en geen defecten bevatten. Eventuele schade die Wederpartij hierdoor lijdt blijft voor rekening en risico van Wederpartij.
11. RVO is nooit aansprakelijk voor enige schade van Wederpartij of derden als gevolg van verlies of defect geraken van data of software in welke vorm of mate dan ook. De Wederpartij draagt er zelf zorg voor dat, voor de diensten worden geleverd, een back-up wordt gemaakt van de op de apparatuur aanwezige data en software zodat deze ten alle tijden voor de Wederpartij behouden blijven. Ondanks de zorgvuldigheid die RVO in acht neemt bij de uitvoering van de diensten kan RVO namelijk niet garanderen dat bestanden niet beschadigd raken of verloren gaan. RVO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van data. De wederpartij is zelf verantwoordelijk voor een goede degelijke back-up
12. Wederpartij garandeert dat zij rechtmatige eigenaar van het product is ten aanzien waarvan de diensten worden geleverd en geen gebruik maakt van illegaal verkregen software en/of materialen. RVO kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden, noch voor de schade die hieruit voortvloeit.

13. Het is Wederpartij niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
14. Wederpartij is verplicht alle maatregelen te nemen ter voorkoming van ontvreemding van zijn goederen, waaronder begrepen het houden van voldoende toezicht op de door RVO te leveren diensten. RVO is niet aansprakelijk voor het ontvreemden van goederen van Wederpartij.
15. Indien de Wederpartij in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens RVO gehouden is, dan is de Wederpartij aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van RVO daardoor direct of indirect ontstaan.
16. Indien de klant bij RVO een onderhoudscontract heeft, kan RVO niet aansprakelijk gehouden worden voor apparatuur welke zijn opgenomen onder het onderhoudscontract, denk hier aan computers, servers, netwerkswitches, printers en dergelijke.
17. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van RVO of zijn medewerkers.

#### **Artikel 10 Vrijwaring**

1. Wederpartij vrijwaart RVO voor alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met of voortvloeiend uit de overeenkomst of het gebruik van de diensten.
2. Indien RVO uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Wederpartij gehouden RVO zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Wederpartij in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is RVO, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van RVO en derden daardoor ontstaan, komen geheel voor rekening en risico van de Wederpartij.

#### **Artikel 11 Verjaringstermijn**

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens RVO en de door RVO bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.
2. Het bepaalde in lid 1 is niet van toepassing op rechtsvorderingen en verweren die zijn gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst zou beantwoorden. Dergelijke vorderingen en verweren verjaren door verloop van twee jaar nadat de Wederpartij RVO van zodanige non-conformiteit in kennis heeft gesteld.

#### **Artikel 12 Risico-overgang**

1. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Wederpartij over op het moment waarop zaken in de macht van de Wederpartij worden gebracht.

#### **Artikel 13 Intellectuele eigendom**

1. RVO behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. RVO heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Wederpartij ter kennis van derden wordt gebracht.

2. Wederpartij vrijwaart RVO voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Wederpartij gebruikte of verstrekte materialen of gegevens in verband met de uitvoering van de opdracht.

#### **Artikel 14 Service en Onderhoudscontract**

1. Op alle servicecontracten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, met de volgende aanvullende voorwaarden:
2. Een servicecontract wordt aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar.
3. Wanneer een servicecontract verloopt, wordt deze niet automatisch verlengd.  
Wederpartij dient zelf contact op te nemen met RVO om een nieuw servicecontract af te sluiten. Uren die vallen buiten de geldige looptijd van een service contract, zullen volgens het gebruikelijke uurtarief in rekening worden gebracht.
4. Wanneer de uren dienstverlening die in het servicecontract worden genoemd, zijn verbruikt, treedt het uurtarief van RVO in werking. De rechten op 10 % korting op extra uren (ook 10% korting bij uren op locatie) en voorrang op reparaties van mensen die geen service contract hebben, blijven wel gedurende de looptijd geldig.
5. Servicecontracten kunnen niet eerder dan einddatum verlengd worden.  
Het is niet mogelijk om in de nog lopende termijn van een servicecontract, een nieuw servicecontract aan te gaan. Voorbeeld: Wederpartij sluit op 1 maart 2013 een contract af voor 1 jaar. 7 maanden later, op 1 oktober, zijn alle uren en dienstverlening van het servicecontract opgebruikt. Wederpartij moet dan wachten tot 1 maart 2014 om een nieuw servicecontract af te kunnen sluiten en dient tot die tijd voor diensten gebruik te maken van het uurtarief van RVO. In overleg kan wel tijd voor ICT dienstverlening worden bijgekocht.  
De rechten op 10 % korting op extra uren (ook 10% korting bij uren op locatie) en voorrang op reparaties van mensen die geen service contract hebben, blijven wel gedurende de looptijd geldig.
6. Servicecontracten kunnen op 3 manieren betaald worden:
  - In een keer het gehele bedrag. Het servicecontract gaat pas in op het moment dat de betaling van het servicecontract op rekening van RVO staat.  
Voor de betaling ontvangt de Wederpartij een factuur welke per e-mail zal worden opgestuurd.
  - In 2 keer. De eerste betaling ( 50% van het totaal bedrag) dient bij aanvang van het servicecontract te worden voldaan. De tweede betaling (50% van het totaal bedrag) dient in de maand erop te worden voldaan. Per betaling ontvangt de Wederpartij een factuur welke per e-mail zal worden opgestuurd.
  - Anders, tussen beide partijen zijn afwijkende afspraken gemaakt, welke schriftelijk zijn vastgelegd.
7. De vergoeding voor het servicecontract is verschuldigd ongeacht of Wederpartij de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.
8. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zijn in de prijs van het servicecontract niet begrepen:
  - Kosteloze vervanging van verbruiksartikelen zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels, accessoires en dergelijke.
  - Kosteloze vervanging van hardware, software en/of randapparatuur.

9. Indien de wederpartij wil dat RVO op locatie komt voor de controle van de hardware, het stofvrij maken van de hardware of de inzet wil van ICT dienstverlening, worden er reiskosten (voorrijkosten) in rekening gebracht van 0,28 cent excl. Btw.
10. RVO zal de klant benaderen om een afspraak voor het onderhoud in te plannen. Indien een klant niet actief meewerkt aan het maken van een afspraak en RVO naar 3 aantoonbare keren geen onderhoudsafspraak heeft kunnen maken, vervalt het recht voor het betreffende onderhoud.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij RVO partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 16 Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel ....
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met RVO.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.