



# ALGEMENE VOORWAARDEN

*De Digitale Zorg levert en beheert werkplekken voor de zorg. Met behulp van Mobile Device Management worden smartphones en tablets ingericht en op afstand beheerd en biedt de Digitale Zorg eerstelijns ondersteuning op de werkplek. Tevens voert De Digitale Zorg onderzoek uit bij de doelgroepen van de Klant.*

## Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Klant: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan De Digitale Zorg opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden.
- De Digitale Zorg: De Digitale Zorg Werkplek BV, Grevenweg 9, 8085 PZ Doornspijk [kvk 71834044].
- De Digitale Zorg beschouwt, alle opdrachten als aan haar gegeven, ook indien het uitdrukkelijk dan wel stilzwijgend de bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- Werkzaamheden: Alle werkzaamheden waartoe schriftelijk of mondeling opdracht is gegeven. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
- Overeenkomst: elke afspraak tussen Klant en De Digitale Zorg tot het verrichten van Werkzaamheden door De Digitale Zorg voor Klant.

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij De Digitale Zorg goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. De Digitale Zorg en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### Artikel 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van De Digitale Zorg zijn vrijblijvend, tenzij door De Digitale Zorg schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan De Digitale Zorg verstrekte gegevens waarop De Digitale Zorg zijn aanbieding heeft gebaseerd.

### Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door De Digitale Zorg kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Aan een door De Digitale Zorg afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan De Digitale Zorg kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door De Digitale Zorg te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien Klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de De Digitale Zorg hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door De Digitale Zorg verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van De Digitale Zorg volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant, geldt dat De Digitale Zorg gerechtigd is de overeengekomen prijzen ingaande 1 januari van ieder kalenderjaar – zo nodig achteraf – te indexeren overeenkomstig de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer (CPI), reeks alle huishoudens. In plaats van de indexering heeft De Digitale zorg het recht op een hogere prijsverhoging aan de Klant in rekening te brengen als gevolg van branche-gerelateerde kostenstijgingen, per 1 januari of per andere datum.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop De Digitale Zorg de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan De Digitale Zorg de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van De Digitale Zorg onverlet.

### Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van vierentwintig maanden geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van twaalf maanden verlengd, tenzij Klant of De Digitale Zorg de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

### Artikel 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1 Klant en De Digitale Zorg dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor De Digitale Zorg indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door De Digitale Zorg. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de van De Digitale Zorg afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van De Digitale Zorg, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Klant een redelijke vergoeding aan De Digitale Zorg betaalt.



## Artikel 6 Privacy en gegevensverwerking

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Klant De Digitale Zorg desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart De Digitale Zorg voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Klant wordt gehouden of waarvoor Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan De Digitale Zorg toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van De Digitale Zorg door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant staat er tegenover De Digitale Zorg voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart De Digitale Zorg tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 7 Beveiliging

- 7.1 Indien De Digitale Zorg op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. De Digitale Zorg staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege De Digitale Zorg aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. De Digitale Zorg is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.
- 7.4 De Digitale Zorg houdt inzake beveiliging en de procesgang aangaande informatiebeveiliging de normen NEN7510 en ISO27001 aan.

## Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en retentie

- 8.1 Alle door De Digitale Zorg geleverde zaken blijven eigendom van De Digitale Zorg tot op het moment dat de Klant volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen jegens De Digitale Zorg uit hoofde van enige met De Digitale Zorg gesloten Overeenkomst tot het leveren van zaken of het verrichten van werkzaamheden of diensten, vorderingen ter zake van het tekortschieten in de nakoming van een dergelijke Overeenkomst daaronder begrepen.
- 8.2 Het door De Digitale Zorg geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Klant is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
- 8.3 De Klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van De Digitale Zorg veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Klant verplicht om De Digitale Zorg daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Klant zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan De Digitale Zorg ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is De Digitale Zorg gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Klant zich er jegens De Digitale Zorg bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
- 8.4 Voor het geval De Digitale Zorg zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Klant bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan De Digitale Zorg en door De Digitale Zorg aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van De Digitale Zorg zich bevinden en deze terug te nemen.
- 8.5 De Digitale Zorg kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan De Digitale Zorg verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## Artikel 9 Risico-overgang

- 9.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

## Artikel 10 Intellectuele Eigendom

- 10.1 Indien De Digitale Zorg bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van De Digitale Zorg niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van De Digitale Zorg aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 10.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toetsen examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij De Digitale Zorg, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.3 Klant zal geen aanduiding(en) 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 (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 10.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het De Digitale Zorg steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 10.5 De Digitale Zorg vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door De Digitale Zorg zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant De Digitale Zorg onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan De Digitale Zorg. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan De Digitale Zorg verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweren



inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan De Digitale Zorg ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van De Digitale Zorg in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door De Digitale Zorg zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van De Digitale Zorg een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal De Digitale Zorg, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van De Digitale Zorg wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

- 10.6 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan De Digitale Zorg van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart De Digitale Zorg tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 10.7 De Digitale Zorg is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

## Artikel 11 Medewerkingsverplichtingen

- 11.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door De Digitale Zorg gewenste medewerking verlenen.
- 11.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door De Digitale Zorg te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van De Digitale Zorg dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor De Digitale Zorg niet bindend, behoudens indien door De Digitale Zorg uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3 Indien Klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van De Digitale Zorg op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computeren netwerkfaciliteiten. De Digitale Zorg is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van De Digitale Zorg.
- 11.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart De Digitale Zorg voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van De Digitale Zorg, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door De Digitale Zorg ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 11.5 Indien Klant in verband met de diensten en producten van De Digitale Zorg programmatuur, apparatuur of andere middelen aan De Digitale Zorg ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke De Digitale Zorg nodig mocht hebben.
- 11.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door De Digitale Zorg geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## Artikel 12 Informatieverplichtingen

- 12.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door De Digitale Zorg mogelijk te maken, zal Klant leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door De Digitale Zorg te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 12.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan De Digitale Zorg verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de De Digitale Zorg kenbare onjuistheden bevatten, zal de De Digitale Zorg hierover navraag doen bij klant.
- 12.3 In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van De Digitale Zorg als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen. De Digitale Zorg is enkel gehouden Klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Klant aangewezen contactpersoon.

## Artikel 13 Projecten stuurgroepen

- 13.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 13.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien De Digitale Zorg de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. De Digitale Zorg is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 13.3 Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Klant bindende besluiten te nemen.

## Artikel 14 Termijnen

- 14.1 De Digitale Zorg spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door De Digitale Zorg genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de De Digitale Zorg niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen De Digitale Zorg en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 In alle gevallen derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen komt De Digitale Zorg wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant De Digitale Zorg een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat De Digitale Zorg in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is De Digitale Zorg gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5 De Digitale Zorg is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.



## Artikel 15 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 15.1 De Digitale Zorg is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst De Digitale Zorg ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Klant 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 of indien door de vertraging aan de zijde van de Klant niet langer van De Digitale Zorg kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 15.2 Voorts is De Digitale Zorg bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van De Digitale Zorg kan worden gevergd.
- 15.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van De Digitale Zorg op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien De Digitale Zorg de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 15.4 Indien De Digitale Zorg tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Indien de ontbinding aan de Klant toerekenbaar is, is De Digitale Zorg gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 15.5 Indien de Klant een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en 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, integraal aan de Klant in rekening worden gebracht. Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 15.6 Indien de Klant zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is De Digitale Zorg gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Klant, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 15.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door De Digitale Zorg, zal De Digitale Zorg in overleg met de Klant zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Klant toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor De Digitale Zorg extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Klant in rekening gebracht. De Klant is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij De Digitale Zorg anders aangeeft.
- 15.8 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Klant, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het De Digitale Zorg vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van De Digitale Zorg op de Klant zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar. De Digitale Zorg kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. De Digitale Zorg is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikel nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van De Digitale Zorg, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van De Digitale Zorg vereist is.

## Artikel 16 Aansprakelijkheid van De Digitale Zorg

- 16.1 De totale aansprakelijkheid van De Digitale Zorg wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is uitgesloten.
- 16.2 Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is De Digitale Zorg jegens Klant slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan schade bestaande uit:
  - a. Schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - b. Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - c. Redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 16.3 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van De Digitale Zorg voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 15.000 (vijftienduizend euro) bedragen.
- 16.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan De Digitale Zorg voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan De Digitale Zorg voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van De Digitale Zorg verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.5 De uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van De Digitale Zorg.
- 16.6 Tenzij nakoming door De Digitale Zorg blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van De Digitale Zorg wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Klant De Digitale Zorg onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en De Digitale Zorg ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat De Digitale Zorg in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij De Digitale Zorg meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen De Digitale Zorg vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.8 Klant vrijwaart De Digitale Zorg voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door De Digitale Zorg geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan De Digitale Zorg zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.



## Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van De Digitale Zorg wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van De Digitale Zorg, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan De Digitale Zorg zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan De Digitale Zorg is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 18 Wijziging en meerwerk

- 18.1 Indien De Digitale Zorg op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van De Digitale Zorg. De Digitale Zorg is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal De Digitale Zorg Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 19 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 19.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 19.2 De Digitale Zorg is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## Artikel 20 Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 De overeenkomsten tussen De Digitale Zorg en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 20.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 20.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in lid 2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in lid 2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in lid 2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit lid 3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 20.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien De Digitale Zorg diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze algemene voorwaarden nader uitgewerkt) aan Klant verleent.*

## Artikel 21 Uitvoering

- 21.1 De Digitale Zorg zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van De Digitale Zorg worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst De Digitale Zorg uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 21.2 De Digitale Zorg is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van De Digitale Zorg.
- 21.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is De Digitale Zorg steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 21.4 De Digitale Zorg is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van De Digitale Zorg.

## Artikel 22 Service Level Agreement

- 22.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal De Digitale Zorg steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 22.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door De Digitale Zorg aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van De Digitale Zorg zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door De Digitale Zorg gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.





## Hoofdstuk 3. Advisering en consultancy

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien De Digitale Zorg diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.*

### Artikel 23 Uitvoering advies en consultancydiensten

- 23.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal De Digitale Zorg zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 23.2 De dienstverlening van De Digitale Zorg wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van De Digitale Zorg.
- 23.3 Het gebruik dat Klant maakt van een door De Digitale Zorg afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam De Digitale Zorg mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van De Digitale Zorg met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 23.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Digitale Zorg is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van De Digitale Zorg en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van De Digitale Zorg. Klant zal de adviezen of rapportages van De Digitale Zorg niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### Artikel 24 Rapportage

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

### Artikel 25 Vergoeding

- 25.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door De Digitale Zorg verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## Hoofdstuk 4. Koop van apparatuur

*De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien De Digitale Zorg apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Klant verkoopt.*

### Artikel 26 Koop en verkoop

- 26.1 De Digitale Zorg verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Klant deze van De Digitale Zorg koopt.
- 26.2 De Digitale Zorg staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 26.3 In de verkoopverplichting van De Digitale Zorg zijn niet begrepen montage en installatiematerialen, programmatuur, veren gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 26.4 De Digitale Zorg staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### Artikel 27 Aflevering

- 27.1 De door De Digitale Zorg aan Klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Klant af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal De Digitale Zorg de aan Klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal De Digitale Zorg klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 27.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takelen hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Klant in rekening gebracht.
- 27.3 Indien Klant De Digitale Zorg verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien De Digitale Zorg daartoe wettelijk verplicht is, kan De Digitale Zorg dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het De Digitale Zorg wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Klant vragen.
- 27.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal De Digitale Zorg de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door De Digitale Zorg is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. De Digitale Zorg is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 27.5 De Digitale Zorg is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### Artikel 28 Proefopstelling

- 28.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal De Digitale Zorg gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor Klant belangstelling heeft. De Digitale Zorg mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door Klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

### Artikel 29 Omgevingseisen

- 29.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door De Digitale Zorg gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 29.2 Klant draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.



## Artikel 30 Garantie

- 30.1 De Digitale Zorg zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door De Digitale Zorg in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij De Digitale Zorg zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van De Digitale Zorg niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is De Digitale Zorg gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van De Digitale Zorg. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Klant zonder toestemming van De Digitale Zorg wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door De Digitale Zorg in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. De Digitale Zorg zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 30.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in lid 1 van dit artikel uitgesloten.
- 30.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door De Digitale Zorg in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.4 De Digitale Zorg heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Artikel 31 Apparatuur van toeleverancier

- 31.1 Indien en voor zover De Digitale Zorg apparatuur afkomstig van een derde aan Klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen De Digitale Zorg en Klant de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door De Digitale Zorg schriftelijk aan Klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Klant geen beroep toe op een nalaten van De Digitale Zorg om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 31.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en De Digitale Zorg om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## Hoofdstuk 5. Huur van apparatuur

*De in dit hoofdstuk 'Huur van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien De Digitale Zorg apparatuur van welke aard dan ook aan Klant verhuurt.*

## Artikel 32 Huur en verhuur

- 32.1 De Digitale Zorg verhuurt aan Klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 32.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 32.3 De huur vangt aan op de datum zoals overeengekomen met de Klant middels opdrachtverstrekking.

## Artikel 33 Voorinspectie

- 33.1 De Digitale Zorg kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van Klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. De Digitale Zorg kan verlangen dat Klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens De Digitale Zorg de apparatuur aan Klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van De Digitale Zorg. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 33.2 Als Klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in lid 1 van dit artikel, heeft De Digitale Zorg het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van Klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Klant.
- 33.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

## Artikel 34 Gebruik van de apparatuur

- 34.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 34.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 34.3 Het is Klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 34.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal Klant De Digitale Zorg daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens De Digitale Zorg aansprakelijk. In alle gevallen is Klant jegens De Digitale Zorg aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 34.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal Klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 34.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van Klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens De Digitale Zorg. De Digitale Zorg is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 34.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door Klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 34.8 Klant zal De Digitale Zorg terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.



## Artikel 35 Onderhoud van gehuurde apparatuur

- 35.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 35.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. De Digitale Zorg zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. De Digitale Zorg is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal De Digitale Zorg desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 35.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- het herstel van gebreken die Klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
  - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door Klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 35.4 Indien De Digitale Zorg de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is Klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van De Digitale Zorg verschuldigd.
- 35.5 De Digitale Zorg is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 35.6 De Digitale Zorg is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

## Artikel 36 Eindinspectie en teruggave

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

## Hoofdstuk 6. Onderhoud van apparatuur

*De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien De Digitale Zorg apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van Klant onderhoudt.*

## Artikel 37 Onderhoudsdiensten

- 37.1 De Digitale Zorg is verantwoordelijk voor een correcte werking van de hard- en software (Airwatch) welke geleverd wordt als dienst 'Werkplekbeheer' (WP).
- 37.2 Gedurende de tijd dat De Digitale Zorg de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 37.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is De Digitale Zorg verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Klant bij De Digitale Zorg zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door De Digitale Zorg schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. De Digitale Zorg is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 37.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, De Digitale Zorg daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 37.5 Klant zal alle door De Digitale Zorg verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van De Digitale Zorg of door De Digitale Zorg aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan De Digitale Zorg ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 37.6 Alvorens de apparatuur aan De Digitale Zorg voor onderhoud aan te bieden draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 37.7 Op verzoek van De Digitale Zorg zal een ter zake kundige medewerker van Klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 37.8 Klant is bevoegd niet door De Digitale Zorg geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 37.9 Indien het naar het oordeel van De Digitale Zorg voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van De Digitale Zorg stellen.
- 37.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van De Digitale Zorg behoort, dient door Klant ter beschikking te worden gesteld.
- 37.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat De Digitale Zorg deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Klant dient dit risico afdoende te verzekeren.

## Artikel 38 Onderhoudsvergoeding

- 38.1 In de onderhoudsprijzen zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
  - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan De Digitale Zorg;
  - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 38.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.





## Artikel 39 Uitsluitingen

- 39.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van De Digitale Zorg op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 39.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van De Digitale Zorg behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens De Digitale Zorg;
  - het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- Onder de onderhoudsverplichtingen van De Digitale Zorg vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 39.3 Indien De Digitale Zorg onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in lid 1 en/of lid 2 bepaalde, kan De Digitale Zorg de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen Klant aan De Digitale Zorg ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 39.4 De Digitale Zorg is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.