

ALGEMENE VOORWAARDEN (Algemene en bijzondere bepalingen) VOOR VERKOOP EN LEVERING VAN APPARATUUR, PROGRAMMATUUR EN AANVERWANTE ZAKEN EN DIENSTEN DOOR DE HAAN IT Nederland B.V., onderdeel uitmakend van iedere overeenkomst met De Haan.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Begrippenlijst

- A. De Haan: de besloten vennootschap De Haan IT Nederland B.V.;
- B. Opdrachtgever: partij die de opdracht aan De Haan heeft gegeven tot het leveren van apparatuur, programmatuur, aanverwante zaken en diensten;
- C. Apparatuur: hardware;
- D. Programmatuur: software;
- E. Aanverwante zaken: zaken verband houdende met genoemde apparatuur en programmatuur, in de breedste zin van het woord;
- F. Diensten: advisering, onderhoud van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, software- en helpdeskondersteuning, ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van programmatuur, software- en helpdeskondersteuning, afgifte licentie eindgebruiker, overig aanverwante diensten.
- G. Reclame: een beroep van de opdrachtgever dat het geleverde niet beantwoordt aan hetgeen is overgekomen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- A. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/offertes van De Haan, opdrachtbevestigingen, alsmede op alle met De Haan gesloten overeenkomsten, betreffende verkoop en levering van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en diensten door De Haan;
- B. Afwijking van deze algemene voorwaarden zijn slechts dan geldig, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen De Haan en opdrachtgever zijn overeengekomen.
- C. De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Totstandkoming van een overeenkomst

- A. De aanbiedingen/offertes van De Haan aan opdrachtgever zijn vrijblijvend van aard. De Haan behoudt zich het recht voor om de aanbieding/offerte, ook na aanvaarding daarvan door opdrachtgever, te herroepen.
- B. Tussen De Haan en opdrachtgever komt een overeenkomst tot stand, zodra De Haan de door opdrachtgever voor akkoord getekende aanbieding/offerte heeft ontvangen en/of De Haan aan opdrachtgever een opdrachtbevestiging heeft verzonden.
- C. Voor zover opdrachtgever voornemens is om aan de hand van de tussen De Haan en opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst een overeenkomst met een derde aan te gaan, geldt de overeenkomst tussen De Haan en opdrachtgever onverkort en onafhankelijk van het al dan niet tot stand komen van een overeenkomst met genoemde derde.
- D. De vernietiging, ontbinding of beëindiging van de overeenkomst tussen De Haan en opdrachtgever kan niet door opdrachtgever worden ingeroepen indien de in lid c. bedoelde overeenkomst met genoemde derde niet tot stand komt.
- E. Wijzigingen in en van de overeenkomst zijn slechts dan geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen De Haan en opdrachtgever zijn overeengekomen.
- F. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd mocht worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De Haan en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en) overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke voorwaarden in acht worden genomen.

Artikel 4 – Levering

- A. De in de aanbieding/offerte en/of opdrachtbevestiging genoemde levertijd en/of -termijn, is vastgesteld op basis van de gegevens die ten tijde van de aanbidding/offerte en/of opdrachtbevestiging bij De Haan bekend waren. De Haan spant zich ervoor in om die levertijd en/of -termijn te leveren. De levertijd en/of -termijn geldt echter nimmer als fatale termijn. Na overschrijding van de levertijd en/of -termijn, dient aan De Haan een redelijke termijn gesteld te worden voor het alsnog nakomen van haar verplichting(en) uit hoofde van de overeenkomst.
- B. De Haan is niet gebonden aan overeengekomen termijnen indien (1) zich omstandigheden voordoen buiten de macht van De Haan en (2) partijen nadien een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst zijn overeengekomen.
- C. De levering vindt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, plaats vanaf de vestiging van De Haan. De Haan spant zich in om opdrachtgever zo tijdig mogelijk vóór de levering in kennis te stellen van de beoogde datum en het tijdstip van levering. De levertijden van De Haan zijn indicatief.
- D. Het vervoer van het aan opdrachtgever te leveren goed, vindt plaats op risico van De Haan, tenzij op verzoek van opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van een bepaalde vervoerder. In dat geval draagt opdrachtgever het risico van vervoer.
- E. De Haan zal de apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken verpakken op de wijze zoals deze voor haar gebruikelijk is. Voor zover opdrachtgever een andere wijze van verpakking wenst, komen de hiermee verband houdende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.
- F. Opdrachtgever zal met de verpakkingen handelen met inachtneming van de wettelijke voorschriften. Opdrachtgever vrijwaart De Haan voor eventuele aanspraken ter zake.
- G. Apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken worden geacht te zijn geleverd zodra deze aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld en/of door opdrachtgever in gebruik zijn genomen.
- H. Diensten worden geacht te zijn geleverd zodra deze zijn verleend.
- I. Opdrachtgever is verplicht bij de levering van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, deze grondig te inspecteren op uiterlijke gebreken, beschadigingen en overige zichtbare gebreken, en bij vaststelling daarvan De Haan onverwijld doch binnen 2 werkdagen schriftelijk op de hoogte te stellen.
- J. Indien opdrachtgever de door De Haan geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of aanverwante zaken weigert in ontvangst te nemen, is De Haan gerechtigd de door De Haan geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of aanverwante zaken op te slaan. De hiermee verband houdende kosten, waaronder opslagkosten en transportkosten, komen voor rekening van opdrachtgever. In dat geval wordt de door De Haan geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of aanverwante zaken tevens geacht te zijn geleverd aan opdrachtgever.
- K. Ingeval van opslag van de door De Haan geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of aanverwante zaken zoals bedoeld in lid j., is het totaal overeengekomen bedrag direct opeisbaar, alsmede de in datzelfde lid bedoelde kosten.
- L. Opdrachtgever is voor iedere dag dat de door De Haan geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of aanverwante zaken is opgeslagen zoals bedoeld in lid j., een boete aan De Haan verschuldigd van € 200,00 exclusief BTW per dag, onverminderd het recht op schadevergoeding.
- M. De Haan is gerechtigd haar verplichtingen tot levering van de opgeslagen zaken op te schorten, zolang het totale factuurbedrag, kosten voornoemd en boete voornoemd, niet door opdrachtgever zijn voldaan, alsmede zolang niet alle opeisbare vorderingen van De Haan op opdrachtgever uit hoofde van eerdere en/of latere overeenkomsten door opdrachtgever zijn voldaan.
- N. Indien de geleverde zaken worden geïnstalleerd, geldt de verplichting van lid i. direct nadat de installatie is voltooid.
- O. Opdrachtgever is verplicht iedere andere, niet-zichtbare gebreken in de prestatie van De Haan onverwijld, in ieder geval binnen 30 dagen nadat zij het gebrek heeft ontdekt, althans redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk en gedetailleerd aan De Haan mee te delen.
- P. Opdrachtgever dient De Haan, althans een door De Haan ingeschakelde derde, na de gegeven kennisgeving zoals bedoeld in lid i., n. en o., onverwijld de gelegenheid te bieden het gebrek te herstellen. Bij gebreke hiervan vervalt het recht van opdrachtgever om nakoming en/of (vervangende) schadevergoeding te vorderen.
- Q. De Haan is slechts dan gehouden tot installatie van de te leveren apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, indien zulks uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- R. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan de door De Haan gedane mededelingen omtrent (technische) productspecificaties, prognoses, gegevens vermeld in brochures, catalogi en/of andere informatieverstrekkende gegevensdragers, tenzij zulks uitdrukkelijk is opgenomen in de aanbidding/offerte en/of opdrachtbevestiging van De Haan.
- S. Het staat De Haan vrij om de overeenkomst geheel dan wel gedeeltelijk met behulp van de door haar ingeschakelde derden te doen uit te voeren.

Artikel 5 - Prijzen

- A. Alle in de aanbiedingen/offertes en/of opdrachtbevestigingen genoemde prijzen zijn exclusief BTW.
- B. De prijzen zijn mede gebaseerd op de kostprijzen van de in de aanbidding/offerte en/of opdrachtbevestiging genoemde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en diensten. Voor zover de kostprijs ná het uitbrengen van de aanbidding/offerte en/of opdrachtbevestiging hoger uitvalt, is De Haan gerechtigd die verhoging aan opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtgever is, indien zij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, gerechtigd om in dat geval de overeenkomst te ontbinden.
- C. De prijzen zijn exclusief training, instructie, installatie, in bedrijfstelling en beproeving, tenzij De Haan en opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

- D. Voor zover de werkzaamheden onder lid c. niet in de prijs zijn inbegrepen en opdrachtgever het uitvoeren van die werkzaamheden door De Haan wenst, dient opdrachtgever zulks schriftelijk en uitdrukkelijk aan De Haan kenbaar te maken.
- E. Voor verkoop en levering van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en diensten beneden een prijs van € 135,00 exclusief BTW, is opdrachtgever aan De Haan verzendkosten verschuldigd, alsmede administratiekosten van 5% met een minimum van € 5,00 exclusief BTW.
- F. Voor overeenkomsten van onbepaalde tijd, is De Haan zonder voorafgaande mededeling gerechtigd om jaarlijks per 1 januari haar prijzen te indexeren met maximaal het door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde percentage van inflatie van het voorgaande jaar. De indexering zal nimmer leiden tot verlaging van de prijzen.

Artikel 6 – Facturering & betaling

- A. Opdrachtgever is de in de offerte/aanbieding en/of opdrachtbevestiging genoemde prijzen aan De Haan verschuldigd. Betaling hiervan dient plaats te vinden binnen de in de offerte/aanbieding en/of opdrachtbevestiging genoemde termijn en op de daaar genoemde wijze.
- B. De Haan is te allen tijde gerechtigd om voorafgaand aan de levering, betaling of zekerheid van opdrachtgever te verlangen ter hoogte van 50% van het totale overeengekomen bedrag. Betaling of zekerheidsstelling dient in dat geval plaats te vinden binnen een door De Haan te stellen termijn.
- C. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling en/of voldoening aan het verzoek zoals genoemd in lid b., is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is zij een cumulatieve rente verschuldigd van 1,5% per maand van het totaal overeengekomen bedrag.
- D. Opdrachtgever is daarnaast, in het geval van lid c., verschuldigd alle in redelijkheid door De Haan gemaakte kosten in verband met de inning buiten rechte van het totaal overeengekomen bedrag, welke kosten minimaal 15% van het totaal overeengekomen bedrag zullen bedragen, met een minimum van € 80,00 exclusief BTW, zonder dat De Haan gehouden is aan te tonen dat zij die kosten daadwerkelijk heeft gemaakt.

Artikel 7 – Eigendomsvoorbehoud & retentierecht

- A. De eigendom van alle door De Haan aan opdrachtgever geleverde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, blijft bij De Haan zolang
- opdrachtgever het ter zake overeengekomen bedrag niet volledig heeft voldaan;
 - opdrachtgever het bedrag uit hoofde van andere overeenkomst(en) tussen partijen niet volledig heeft voldaan;
 - zolang opdrachtgever de vorderingen van De Haan wegens een tekortkoming in de nakoming door opdrachtgever niet heeft voldaan, daaronder begrepen de vorderingen ter zake van de boete, rente en kosten zoals genoemd in artikel 6.
- B. Tot op moment waarop opdrachtgever het overeengekomen bedrag aan De Haan heeft voldaan zoals bedoeld in lid a., is het opdrachtgever niet toegestaan de geleverde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken te vervreemden, bezwaren en buiten diens bedrijf te brengen, tenzij De Haan opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming geeft, zo nodig onder voorwaarden.
- C. Opdrachtgever is, zolang de eigendom van het geleverde niet op haar is overgegaan, gehouden er voor te zorgen dat het geleverde in dezelfde staat en kwaliteit blijft, alsmede dat het geleverde individueel is en blijft. Bij gebreke hiervan is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade.
- D. Opdrachtgever is gehouden de aan haar door De Haan geleverde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken – althans gedurende de termijn waarin de eigendom van deze zaken bij De Haan ligt – in afdoende mate te verzekeren tegen verlies, diefstal, brand en overige dreigingen.
- E. Opdrachtgever is gehouden om tot het moment waarop zij de eigendom van het geleverde heeft verkregen, onverwijld mededeling te doen aan De Haan van iedere beslaglegging op het door De Haan geleverde, onder mededeling van de na(a)m(en) van de beslaglegger(s). Opdrachtgever is gehouden om in dat geval jegens de beslaglegger mededeling te doen van het feit dat de eigendom van het beslagene bij De Haan rust, onder overleggen van bewijzen daartoe.
- F. Voor zover een derde te goeder trouw de eigendom van de nog niet volledig door de opdrachtgever aan De Haan betaalde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken heeft verkregen, en deze derde de verschuldigde koopsom niet volledig aan opdrachtgever heeft voldaan, verbindt opdrachtgever zich nu reeds om voorafgaand aan de verkoop aan die derde, het eigendom van het verkochte voor te behouden en zolang volledige betaling door die derden niet heeft plaatsgevonden, bezitloos pandrecht te vestigen op het aan die derde geleverde goed.
- G. Opdrachtgever is in geval van verlies, diefstal, beschadiging en iedere andere vorm van fysieke achteruitgang van de geleverde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, gehouden De Haan hiervan met onmiddellijke ingang schriftelijk op de hoogte te stellen, en wel zolang opdrachtgever niet volledig heeft voldaan aan haar betalingsverplichtingen.
- H. Vanaf het eerste moment waarop opdrachtgever in verzuim is en/of De Haan goede grond heeft te vrezen dat opdrachtgever om verzuim zal geraken, is De Haan gerechtigd het door haar geleverde zonder voorafgaande ingebrekestelling van opdrachtgever terug te vorderen. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het geleverde op eerste verzoek van De Haan onverwijld terug te geven. De hiermee verband houdende kosten zijn voor rekening van opdrachtgever.
- I. Zolang opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar betalingsverplichtingen jegens De Haan, is De Haan gerechtigd alle in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever ontvangen zaken en gegevens onder zich te houden.

Artikel 8 – Intellectueel – en industrieel eigendom

- A. Alle rechten van intellectuele en industriële aard op de krachtens de aanbieding/offerte en/of opdrachtbevestiging ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, bestanden, cd-roms, dvd's, diskettes, geheugenkaarten, downloadpakket of ander materiaal zoals – doch niet uitsluitend – tekeningen, analyses, rapporten, ontwerpen, (product)handleiding, berusten uitsluitend bij De Haan. Dit geldt ongeacht het aandeel van opdrachtgever of ingeschakelde derde(n) in de totstandkoming van de hierboven bedoelde zaken.
- B. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het enkelvoudig gebruiksrecht van de in lid a. bedoelde zaken, tenzij expliciet is anders is overeengekomen. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar.
- C. Partijen kunnen in een aanvullende overeenkomst het gebruik van het gebruiksrecht uitbreiden.
- D. Het is opdrachtgever niet toegestaan de in lid a. bedoelde zaken buiten haar bedrijf te brengen, te verhuren, openbaar te maken, te vermenigvuldigen, te verstrekken aan derden, daarop beperkte rechten te vestigen, en te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor die zaken bestemd zijn, ongeacht of opdrachtgever en/of derden genoemde bescheiden en/of programmatuur heeft gewijzigd, uitgebreid en/of aangepast, tenzij zulks uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- E. Het is opdrachtgever niet toegestaan iedere aanduiding omtrent merk, handelsnaam en/of andere rechten van intellectueel en industrieel eigendom uit de programmatuur, bestanden, cd-roms, dvd's, diskettes, geheugenkaarten, tekeningen, analyses, rapporten, ontwerpen, te verwijderen en/of te wijzigen.
- F. Het is opdrachtgever evenmin toegestaan de in lid d. en e. bedoelde handelingen uitdrukkelijk en/of stilzwijgend toe te staan.
- G. Opdrachtgever vrijwaart De Haan voor mogelijke aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele en industriële eigendom op de door opdrachtgever aan De Haan verstrekte apparatuur, programmatuur en gegevens.
- H. Opdrachtgever is per overtreding van de in lid d., e., en f. genoemde verbodsbepaling, een direct opeisbare boete aan De Haan verschuldigd van € 5.000,00, dit onverminderd het recht van De Haan om aanvullend aanspraak te maken op de door haar geleden schade als gevolg van de overtreding.
- I. Na het einde van het gebruiksrecht zal opdrachtgever onverwijld alle aan haar ter beschikking gestelde zaken waarop het gebruiksrecht berustte, kosteloos aan De Haan retourneren, tenzij partijen uitdrukkelijk vernietiging van deze zaken na einde gebruiksrecht zijn overeengekomen. In dat geval komen partijen overeen dat opdrachtgever onverwijld na de vernietiging, daarvan schriftelijk mededeling doet aan De Haan.

Artikel 9 – Reclame en annulering

- A. Ingeval opdrachtgever niet binnen de in artikel 4 genoemde termijn bij De Haan heeft gereclameerd ter zake van uiterlijke gebreken, vervallen alle aanspraken van opdrachtgever op dit punt.
- B. Ingeval opdrachtgever niet binnen de in artikel 4 genoemde termijn bij De Haan heeft gereclameerd ter zake van overige gebreken in de prestatie van De Haan, vervallen alle aanspraken van opdrachtgever op dit punt.
- C. Binnen twaalf maanden ná de kennisgeving als bedoeld in lid a. en b. en artikel 4, dient opdrachtgever De Haan in rechte te hebben betrokken om die aanspraak te gelde te maken. Bij gebreke hiervan vervallen eveneens te dier zake alle rechten en aanspraken van opdrachtgever.
- D. Opdrachtgever dient schriftelijk binnen 30 dagen gedetailleerd te reclameren ten aanzien van de door De Haan aan opdrachtgever verzonden facturen. Bij gebreke hiervan vervallen alle rechten en aanspraken op dit punt.
- E. Het staat opdrachtgever niet vrij om na tijdige en op de juiste wijze bij De Haan ingediende reclames, haar verplichtingen tot betaling op te schorten.
- F. Indien opdrachtgever, nadat een overeenkomst met De Haan tot stand is gekomen en voordat De Haan aan opdrachtgever heeft geleverd, deze wenst te annuleren, wordt 20% van de overeengekomen orderprijs als annuleringskosten bij opdrachtgever in rekening gebracht, onverminderd het recht van De Haan op volledige schadevergoeding.
- G. Indien er op het moment dat opdrachtgever de overeenkomst annuleert reeds werkzaamheden door of namens De Haan zijn verricht, is de opdrachtgever gehouden de reeds gemaakte uren aan De Haan te vergoeden;
- H. Annulering dient schriftelijk te geschieden;
- I. Speciaal voor opdrachtgever ingekochte zaken kunnen niet geannuleerd worden en dienen door opdrachtgever volledig te worden betaald.

Artikel 10 – Bijzondere verplichtingen opdrachtgever

- A. Opdrachtgever zal aan De Haan, tijdig en behoorlijk, kosteloos alle voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens, inlichtingen, apparatuur, programmatuur en overige zaken verschaffen en/of ten dienste stellen, waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs moeten weten dat deze relevant zijn en/of die door De Haan noodzakelijk worden geacht.

- B. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens en inlichtingen, alsmede dat de gegevens en zaken vrij zijn van virussen en defecten. De Haan is niet gehouden die gegevens en inlichtingen op juistheid en volledigheid te controleren.
- C. Opdrachtgever verleent alle noodzakelijke en door De Haan gewenste medewerking in het kader van de opstelling van de aanbidding/offerte en uitvoering van de overeenkomst.
- D. Voor zover opdrachtgever niet voldoet aan het onder a., b. en c. genoemde, is De Haan gerechtigd tot geheel of gedeeltelijke opschorting van haar verplichtingen en ontbinding van de overeenkomst. Voorts komen de in verband hiermee door De Haan gemaakte kosten, voor rekening van opdrachtgever.
- E. Daar waar De Haan voor de uitoefening van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, werkzaamheden dient te verrichten bij opdrachtgever, stelt opdrachtgever kosteloos gepaste werkruimte ter beschikking die voldoet aan de wettelijke vereisten voor arbeidsomstandigheden, inclusief door De Haan benodigde faciliteiten, waaronder deugdelijke en werkbare computer- en telefoonaansluitingen. In dat verband vrijwaart opdrachtgever De Haan voor aanspraken van werknemers van opdrachtgever en derden, die als gevolg van het handelen of nalaten van De Haan in het kader van de uitoefening van haar werkzaamheden, schade lijden.
- F. Opdrachtgever draagt het risico voor de selectie, het gebruik en de toepassing binnen haar bedrijfsvoering van de door De Haan geleverde apparatuur, programmatuur, aanverwante zaken en diensten. Opdrachtgever staat er jegens De Haan voor in dat alle apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en diensten enkel worden gebruikt overeenkomstig het doel waarvoor deze zijn ontwikkeld/geleverd. De Haan is, indien opdrachtgever aan deze verplichtingen niet voldoet, ter zake niet aansprakelijk. Opdrachtgever vrijwaart De Haan voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product dat door opdrachtgever aan een derde wordt geleverd en dat product (mede) bestond uit door De Haan aan opdrachtgever geleverde apparatuur, programmatuur, aanverwante zaken en diensten.

Artikel 11 - Garantie

- A. De garantietermijn voor geleverde diensten bedraagt één maand na levering. De garantietermijnen ter zake van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, worden onder de bijzondere bepalingen van deze algemene voorwaarden genoemd.
- B. De aanbidding/offerte en/of opdrachtbevestiging kan een kortere garantietermijn bevatten. In dat geval prevaleert die termijn.
- C. Gebreken die uitsluitend of overwegend het gevolg zijn van slechte afwerking en/of fabricagefouten, waarvan opdrachtgever bewijst dat zij voor of tijdens de garantietermijn zijn ontstaan, dienen – nadat opdrachtgever die gebreken
- binnen 2 werkdagen na levering voor uiterlijke gebreken, althans
 - binnen 30 dagen na ontdekking voor andere, niet zichtbare gebreken, althans binnen 30 dagen nadat die ontdekking in redelijkheid gedaan had kunnen worden,
- en schriftelijk onder opgaaf van redenen aan De Haan kenbaar heeft gemaakt, binnen een redelijke termijn kosteloos door De Haan te worden hersteld.
- D. Voor zover herstel naar het oordeel van De Haan niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of aan het herstel onevenredige hoge kosten verbonden zijn, is De Haan gerechtigd om in plaats van herstel, de apparatuur of aanverwante zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur of aanverwante zaken of creditering van het ter zake overeengekomen en/of gefactureerde bedrag. Voor zover berekening van laatstgenoemde op basis van de offerte/aanbidding en/of opdrachtbevestiging niet mogelijk is, is de calculatie van De Haan maatgevend.
- E. De vervangen apparatuur, programmatuur, aanverwante zaken en/of onderdelen daarvan, worden eigendom van De Haan.
- F. Indien De Haan overeenkomstig lid d. herlevert en/of vervangt, blijft de oorspronkelijke garantietermijn van kracht: er is geen sprake van garantie op garantie.
- G. Opdrachtgever kan geen beroep doen op de garantiiebepalingen, indien
- opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of reparaties doorvoert of door derden laat verrichten aan het aan haar geleverde;
 - het geleverde door opdrachtgever niet goed is onderhouden;
 - het geleverde door opdrachtgever onjuist, niet oordeelkundig, onzorgvuldig of niet met inachtneming van haar bestemming is gebruikt;
 - opdrachtgever niet, dan wel niet tijdig, dan wel onvolledig, uitvoering heeft gegeven aan haar verplichting(en) jegens De Haan;
 - de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg is van buiten komende oorzaken, waaronder doch niet uitsluitend brand- of waterschade;
 - enig ander artikel in deze algemene voorwaarden en/of wettelijke bepalingen aanspraken jegens De Haan in de weg staan.
- H. Opdrachtgever is gehouden de kosten van herstelwerkzaamheden, herlevering of vervanging in het kader van de garantie aan De Haan te voldoen, voor zover blijkt dat De Haan hiertoe niet gehouden was.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid De Haan

- A. De Haan sluit iedere aansprakelijkheid voor directe schade, indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies en wijziging van gegevens, stagnatieschade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever en alle andere vormen van schade anders dan vermeld in lid c. van dit artikel, uit, tenzij die schade het gevolg is van opzet of grove schuld van De Haan.
- B. De aansprakelijkheid van De Haan wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het overeengekomen bedrag exclusief BTW. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval echter zal de totale aansprakelijkheid van De Haan voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 100.000 Euro.
- C. Onder directe schade wordt mede verstaan:
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover die vaststelling betrekking heeft op de directe schade;
 - redelijke kosten ter voorkoming en/of beperking van directe schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten ook daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van de directe schade.
 - redelijke kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van het oude systeem van opdrachtgever en daarmee samenhangende voorzieningen.
- D. De Haan is niet aansprakelijk voor schade als omschreven in lid a van dit artikel voortkomend uit het gebruik van of onvermogen om gebruik te maken van de apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken van De Haan door opdrachtgever.
- E. De Haan is op geen enkele wijze aansprakelijk in geval van onoordeelkundig of frauduleus gebruik van de apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en diensten door opdrachtgever; opdrachtgever vrijwaart De Haan tevens voor aanspraken van derden in dit verband.
- F. De aansprakelijkheid van De Haan voor schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, is beperkt tot € 150.000.
- G. De Haan is niet aansprakelijk indien een tekortkoming van De Haan het gevolg is van:
- storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in de apparatuur, programmatuur of aanverwante zaken van De Haan;
 - arbeidsongeregeligheden onder het personeel van De Haan;
 - tekortkoming van derden;
 - maatregelen van toezichthoudende instanties;
 - maatregelen van binnenlandse, buitenlandse en/of internationale overheid.
- Indien zich omstandigheden zoals genoemd voordoen, is De Haan gehouden die maatregelen te treffen die in redelijkheid van haar gevergd kunnen worden, teneinde de daaruit voor opdrachtgever voortvloeiende nadelige gevolgen zo veel mogelijk te beperken.
- H. De aansprakelijkheid van De Haan wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen, ontstaat pas indien opdrachtgever De Haan onverwijld en schriftelijk gedetailleerd in gebreke heeft gesteld, De Haan een redelijke termijn voor herstel heeft, en De Haan binnen die termijn de tekortkoming niet heeft verholpen.
- I. Iedere vordering van opdrachtgever op schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 13 – Geheimhouding & bewaarplicht

- A. Voor zover aan De Haan in het kader van de aan haar ter beschikking gestelde faciliteiten in het kader van de levering en/of installatie, toegangs- of inloggegevens ter beschikking zijn gesteld, zal De Haan die gegevens vertrouwelijk behandelen.
- B. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens die zij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de partij die de informatie en gegevens heeft verstrekt is meegedeeld, of indien dit voortvloeit uit de aard en strekking van de informatie en gegevens.
- C. De Haan is niet gehouden tot de onder b. genoemde geheimhouding indien partijen optreden in een gerechtelijke procedure en/of arbitrage, waarbij gebruikmaking van die informatie en gegevens van belang is voor het verloop en de uitkomst van die procedure en/of arbitrage.
- D. De Haan is niet gehouden de door opdrachtgever aan haar verstrekte informatie en gegevens langer te bewaren dan nodig en/of dienstig is voor de uitoefening van de werkzaamheden van De Haan.

Artikel 14 - Overmacht

- A. Partijen zijn niet gehouden tot nakoming, indien zij gehinderd worden in die nakoming als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van één der partijen – dat wil zeggen alle van buiten komende oorzaken waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen - en niet krachtens de wet, een rechtshandeling, de overeenkomst, onderhavige algemene voorwaarden of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komt van één der partijen.

- B. Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de overmacht situatie zoals beschreven in lid a. een duur heeft van 90 dagen of langer.

Artikel 15 – Beëindiging overeenkomst

- A. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd die niet gezien haar aard of inhoud door nakoming over en weer is geëindigd, is door partijen onder opgaaf van redenen schriftelijk opzegbaar tegen de datum genoemd in de overeenkomst, met inachtneming van een termijn zoals genoemd in de desbetreffende overeenkomst. Voor zover die overeenkomst geen opzegtermijn vermeldt, geldt een redelijke termijn. Partijen zijn, met in achtneming van voorgaande, niet gehouden tot enige schadevergoeding jegens elkaar.
- B. Een overeenkomsten voor bepaalde tijd die niet gezien haar aard of inhoud door nakoming over en weer is geëindigd, kan niet tussentijds worden beëindigd, tenzij partijen zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn overeengekomen.
- C. Ingeval opdrachtgever enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst met De Haan – ongeacht of deze voor bepaalde of onbepaalde termijn geldt -, niet tijdig en/of volledig nakomt, ten aanzien van haar faillissement of surseance van betaling of schuldsanering is aangevraagd en/of opdrachtgever haar onderneming geheel of gedeeltelijk liquideert dan wel stillegt of overdraagt, is De Haan gerechtigd de overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen, zonder dat De Haan ter zake schadeplichtig is.
- D. Ingeval opdrachtgever enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst met De Haan, niet tijdig en/of volledig nakomt, ten aanzien van haar faillissement of surseance van betaling of schuldsanering is aangevraagd en/of opdrachtgever haar onderneming geheel of gedeeltelijk liquideert dan wel stillegt of overdraagt, verkeert opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, en is het totaal overeengekomen bedrag direct opeisbaar. De Haan heeft in dat het geval het recht om
- haar werkzaamheden op te schorten;
 - de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of buitengerechtelijk of gerechtelijk te ontbinden. De Haan behoudt in dat geval het recht tot schadevergoeding voor;
 - het eigendomsvoorbehoud van artikel 9 in te roepen.
- E. De leden c. en d. van artikel 6 gelden in de gevallen van lid d. van dit artikel, onverkort.
- F. Ingeval van ontbinding van de overeenkomst, zijn de bedragen ter zake van de door De Haan geleverde apparatuur, programmatuur, aanverwante zaken en diensten die naar behoren zijn geleverd en/of verricht, onverminderd verschuldigd, en worden – voor zover nog niet het geval – op het moment van ontbinding direct opeisbaar. De op het moment van ontbinding door De Haan aan opdrachtgever verrichte prestatie, voor zover naar behoren geleverd en/of verricht, behoeft evenmin ongedaan te worden gemaakt, behoudens het geval dat opdrachtgever bewijst dat De Haan ter zake in verzuim is.

Artikel 16 – Toepasselijk recht & geschillen

- A. Alle geschillen die tussen partijen mochten rijzen in verband met of naar aanleiding van een tussen hen gesloten overeenkomst, daaronder begrepen die geschillen welke slechts door één der partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter die is verbonden aan de Rechtbank Midden Nederland
- B. Op de verhouding tussen De Haan en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (Convention on the International Sale of Goods) is uitdrukkelijk uitgesloten.

BIJZONDERE BEPALINGEN

ALGEMEEN

Op de hieronder beschreven bijzondere bepalingen zijn eveneens van toepassing de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden. Voor zover er sprake is van een tegenstrijdigheid tussen een bijzondere bepaling en een algemene bepaling, gaat de bijzondere bepaling voor.

Programmatuur

Artikel 17 – Intellectueel- en industrieel eigendom

- A. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur van De Haan geheel of gedeeltelijk te wijzigen, analyseren, decompileren of demonteren en producten ontwikkelen die zijn afgeleid van de programmatuur van De Haan.
- B. Onder verwijzing naar artikel 8, omvat het gebruiksrecht van programmatuur uitsluitend het recht deze te laden en uit te voeren.
- C. De programmatuur mag uitsluitend in het bedrijf of organisatie van opdrachtgever worden gebruikt op één verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover partijen hieromtrent niets zijn overeengekomen, geldt de verwerkingseenheid waarop de programmatuur door opdrachtgever voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van het eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- D. Het gebruiksrecht kan gelden voor meer dan één verwerkingseenheid, indien zulks expliciet uit de overeenkomst tussen partijen blijkt.
- E. Ingeval van een storing van de verwerkingseenheid waarvoor het gebruiksrecht geldt, is het opdrachtgever toegestaan om gedurende die storing, het gebruiksrecht toe te passen op een andere verwerkingseenheid.
- F. Voor zover de apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken, programmatuur bevatten van derden, staat dit vermeld op de door De Haan geleverde cd-rom, andere gegevensdragers, of harde schijf van de apparatuur. Door ondertekening van de aanbieding/offerte en/of opdrachtbevestiging door De Haan, gaat opdrachtgever akkoord met de voorwaarden verbonden van die derden. Die voorwaarden liggen bij De Haan ter inzage en worden op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos aan opdrachtgever ter hand gesteld.
- G. Het is De Haan toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur en/of met het oog op de overeengekomen beperkingen aan de duur van het gebruiksrecht. Het is opdrachtgever niet toegestaan dergelijke maatregelen te verwijderen en/of aan te passen en/of te ontwijken.
- H. Behoudens voor zover De Haan aan opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur ter beschikking heeft gesteld, is het opdrachtgever toegestaan een reservekopie van die programmatuur te maken met het oog op onvrijwillig bezitsverlies en/of beschadiging. Indien opdrachtgever een reservekopie vervaardigt is opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk en aansprakelijk voor de juiste uitvoering hiervan; De Haan is niet aansprakelijk voor schade welke bij of ten gevolge van het vervaardigen van genoemde reservekopie ontstaat.
- I. Opdrachtgever is per overtreding van de in de leden van dit artikel genoemde verbodsbepalingen, een direct opeisbare boete aan De Haan verschuldigd van € 5.000,00, onverminderd het recht van De Haan om aanvullend aanspraak te maken op de door haar geleden schade.

Artikel 18 – Levering, installatie en acceptatie

- A. De levering van programmatuur vindt plaats door aflevering op de overeengekomen soort en het formaat informatiedragers, zulks op basis van het overeengekomen functioneel ontwerp. De Haan is niet gehouden tot installatie van de programmatuur, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- B. Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of – indien partijen installatie door De Haan zijn overeengekomen – na voltooiing van de installatie. In de overeenkomst kan een afwijkende acceptatietestperiode worden overeengekomen.
- C. Gedurende de acceptatietestperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur operationeel, productief en in het kader van de bedrijfsvoering te gebruiken.
- D. Het staat De Haan vrij om gedurende de acceptatietestperiode van opdrachtgever te verlangen dat de programmatuur door afdoende gekwalificeerde personen wordt getest.
- E. De acceptatietestperiode dient te worden gebruikt om de programmatuur op beoogde resultaten qua omvang en diepte te testen. Opdrachtgever is gehouden de testresultaten schriftelijk, gedetailleerd en overzichtelijk onverwijld, doch uiterlijk op de laatste dag van de acceptatietestperiode, aan De Haan ter beschikking te stellen. Op eerste verzoek van De Haan is opdrachtgever gehouden die resultaten toe te lichten.
- F. De programmatuur zal hebben te gelden als aanvaard/geaccepteerd:
- indien geen testperiode is overeengekomen: bij de aflevering of – indien installatie door De Haan is overeengekomen – bij voltooiing van de installatie, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare gebreken;
 - indien een testperiode is overeengekomen: de eerste dag na het sluiten van de testperiode;
 - indien De Haan voor het eindigen van de testperiode de resultaten als bedoeld in lid e. heeft ontvangen: op het moment dat de fouten in de programmatuur zijn hersteld. Met fouten wordt bedoeld het niet voldoen van de programmatuur aan de door De Haan aan opdrachtgever voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kenbaar gemaakte specificaties (zie artikel 4 lid r.);
 - indien opdrachtgever vóór voornoemde acceptatiemomenten, de programmatuur operationeel, productief of in het kader van de bedrijfsvoering in gebruik heeft genomen.
- G. Indien het opdrachtgever blijkt dat gedurende de acceptatietestperiode eventuele fouten in de programmatuur de voortgang van de acceptatietestperiode belemmeren, is opdrachtgever gehouden De Haan hiervan onverwijld schriftelijk en gedetailleerd op de hoogte te stellen. Partijen zullen in overleg treden omtrent opschorting van de acceptatietestperiode totdat de belemmeringen zullen zijn weggenomen.
- H. Indien partijen een gefaseerde levering en/of acceptatietestperiode van de programmatuur zijn overeengekomen, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase of onderdeel van de programmatuur, de acceptatie van mogelijk eerdere fases of onderdelen van de programmatuur onverlet.

- I. Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk niet te accepteren op grond van andere zaken dan de uitdrukkelijk tussen partijen overeengekomen specificaties en/of op grond van op basis van voortschrijdend inzicht door opdrachtgever gewenste wijzigingen in het eerder overeengekomen functioneel ontwerp. Evenmin is opdrachtgever gerechtigd tot niet-acceptatie op grond van het bestaan van kleine fouten in de programmatuur. Onder kleine fouten worden verstaan fouten die operationeel of productieve ingebruikname van de programmatuur in redelijkheid niet in de weg staan. Tot slot is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur niet te accepteren met betrekking tot subjectieve zaken.

Artikel 19 - Garantie

- J. De Haan garandeert niet dat de programmatuur zonder fouten voornoemd, gebreken en onderbrekingen functioneert. Evenmin garandeert De Haan een dergelijk functioneren na herstel van de fouten voornoemd.
- K. De Haan spant zich naar best inzicht en vermogen in om de fouten in de programmatuur voornoemd, binnen een redelijke termijn te herstellen, indien en voor zover die fouten binnen 3 maanden na aflevering of, indien partijen een acceptatietestperiode zijn overeengekomen, 3 maanden na acceptatie, schriftelijk en afdoende beschreven bij De Haan zijn gemeld.
- L. Het herstel zal kosteloos plaatsvinden, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever door De Haan is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs. In dat geval zal het herstel plaatsvinden tegen het gebruikelijke uurtarief van De Haan.
- M. Evenmin zal het herstel kosteloos zijn, indien de fouten het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik, gebruiksfouten van opdrachtgever of andere oorzaken die niet aan De Haan zijn toe te rekenen. Ook in dat geval zal herstel plaatsvinden tegen het gebruikelijke uurtarief van De Haan.
- N. Onder herstel valt niet het herstel van verminkte, gewijzigde of verloren gegevens.

APPARATUUR EN AANVERWANTE ZAKEN

Artikel 20 – Keus

- A. De Haan staat er niet voor in dat de apparatuur en/of aanverwante zaken die opdrachtgever van De Haan heeft aangeschaft, voldoen aan het door opdrachtgever beoogd gebruikdoeleinden, tenzij partijen uitdrukkelijk, zonder voorbehoud en schriftelijk, die doeleinden zijn overeengekomen. Het risico voor de keus voor de door opdrachtgever aangekochte apparatuur en/of aanverwante zaken, ligt bij opdrachtgever.

Artikel 21 – Levering & installatie

- A. Het is aan opdrachtgever om er voor te zorgen dat de omgeving voor de te leveren apparatuur en/of aanverwante zaken voldoet aan de eisen die de apparatuur en/of aanverwante zaken daaraan stellen.
- B. Voor zover partijen zijn overeengekomen dat De Haan de apparatuur installeert, is opdrachtgever gehouden om vóór de levering te zorgen voor een passende installatielocatie inclusief bijbehorende voorzieningen, waaronder bekabeling, telecommunicatievoorzieningen en –faciliteiten. Tevens is opdrachtgever gehouden alle voor de installatie door De Haan noodzakelijk geachte instructies, op te volgen.
- C. Opdrachtgever zal aan De Haan gedurende haar normale werkdagen en –uren in verband met de installatie, haar toegang verlenen tot de installatielocatie.

Artikel 22 – Derden

- A. Voor zover de levering van apparatuur of aanverwante zaken (mede) omvat levering van apparatuur van derden, geldt voor wat betreft die apparatuur en aanverwante zaken de algemene voorwaarden van die derden met terzijdestelling van de algemene voorwaarden van De Haan, één en ander voor zover De Haan opdrachtgever voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst mededeling heeft gedaan dat de levering mede omvat apparatuur en/of aanverwante zaken van derden.
- B. Opdrachtgever aanvaardt door het aangaan van de overeenkomst met De Haan, de algemene voorwaarden van die derden.
- C. De algemene voorwaarden van die derden liggen bij De Haan ter inzage en zullen op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos aan opdrachtgever ter hand worden gesteld.
- D. Voor zover de algemene voorwaarden van die derden onverhoopt niet van toepassing zijn of geheel of gedeeltelijk zijn vernietigd, gelden onverkort de algemene voorwaarden van De Haan.

Artikel 23 - Garantie

- A. De garantietermijn voor geleverde apparatuur en aanverwante zaken (met uitzondering van supplies, waaronder doch niet beperkt tot linten, bonrollen, hoezen, clichés, snoeren, be- en verlichtingslampen, rubberen onderdelen, afdruk mechanismen) is 1 jaar na levering. In de overeenkomst kan deze termijn worden bekort.
- B. Ten aanzien van meldingen van opdrachtgever betreffende gebreken ná de termijn bedoeld in lid a, is De Haan niet gehouden tot herstel van die fouten.
- C. Werkzaamheden en kosten van herstel die buiten de garantie vallen, zullen door De Haan bij opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen het voor De Haan gebruikelijke tarief.

DIENSTEN

Artikel 24 – Soorten diensten

- A. De door De Haan te leveren diensten zijn opgenomen in de overeenkomst en kunnen bestaan uit:
- advisering;
 - in opdracht van opdrachtgever ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van programmatuur;
 - onderhoud;
 - software- en helpdeskondersteuning;
 - afgifte licentie eindgebruiker;
 - overig overeengekomen aanverwante diensten.

Artikel 25 – Uitvoering

- A. Met uitzondering van het in artikel 24 “afgifte licentie eindgebruiker” genoemde, worden de diensten uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Opdrachtgever kan derhalve geen aanspraak maken op het behalen van bepaald resultaat, tenzij De Haan een voldoende bepaald en concreet omschreven resultaat uitdrukkelijk en zonder voorbehoud schriftelijk heeft toegezegd.
- B. Indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat de diensten door een bepaald persoon binnen De Haan zullen worden uitgevoerd, is De Haan steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever, die persoon te doen vervangen door een ander persoon met soortgelijke kwalificaties.

Artikel 26 – Ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van programmatuur

- A. Op basis van een verzoek van opdrachtgever tot het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van programmatuur, staat het De Haan vrij om een offerte ter zake aan opdrachtgever uit te brengen. Die offerte bestaat zo mogelijk uit
- het formulering van de probleemstelling en toepasbaarheidsonderzoek;
 - detailsysteem ontwerp;
 - programmering;
 - systeem/programma afname test;
 - instructie;
 - documentatie;
 - prijsstelling.
- B. Voor zover opdrachtgever de offerte niet accepteert, is De Haan gerechtigd om de tot en met dat moment door haar gemaakte kosten in het kader van de gemaakte offerte, op basis van nacalculatie tegen voor De Haan gebruikelijke tarieven, bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- C. Het door opdrachtgever aan De Haan verschuldigde bedrag ter zake van de uiteindelijk te leveren programmatuur, wordt op basis van nacalculatie tegen de voor De Haan gebruikelijke tarieven bij opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vast bedrag zijn overeengekomen.
- D. Het ontwikkelen van programmatuur is een langdurig en intensief proces. De voortgang van dat proces en het uiteindelijk te ontwikkelen proces, is sterk afhankelijk van de resultaten van de systeemanalyse die gaandeweg het proces duidelijk worden. Aan de hand van die resultaten, komt immers de programmering tot stand. Partijen dienen daarom over die resultaten uitdrukkelijk en schriftelijk overeenstemming te bereiken. Bij gebreke hiervan, is De Haan niet gehouden verdere werkzaamheden te verrichten, althans gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten.
- E. Wijzigingen of aanvullingen ter zake van de systeemanalyse ná goedkeuring, zijn slechts mogelijk ná schriftelijke instemming van partijen. De Haan is gerechtigd om de extra hiermee verband houdende kosten op basis van nacalculatie tegen de voor De Haan gebruikelijke tarieven bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- F. De bijzondere bepalingen betreffende programmatuur van deze algemene voorwaarden, zijn integraal van toepassing op het ontwikkelen, ontwerpen en implementeren van programmatuur.

ONDERHOUDArtikel 27 – Begrip & overeenkomst

- A. Onder onderhoud van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken wordt verstaan periodiek preventief onderhoud, alsmede correctief onderhoud (onderhoud na storing) ná melding opdrachtgever.
- B. De Haan is slechts dan gehouden tot onderhoud indien dat schriftelijk tussen partijen is overeengekomen. De overeenkomst vermeldt de inhoud, omvang en wijze waarop het onderhoud door De Haan zal plaatsvinden. Bij gebreke hiervan is De Haan gehouden zich ervoor in te spannen naar best inzicht en vermogen storingen die door opdrachtgever schriftelijk bij De Haan zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen.
- C. Onder storing wordt verstaan: apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken die niet dan wel niet zonder onderbreking voldoen aan de door De Haan schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties, welke storing door opdrachtgever aangetoond kan worden en reproduceerbaar is.
- D. Apparatuur die door opdrachtgever ná het sluiten van de onderhoudsovereenkomst bij De Haan is aangekocht, valt vanaf het moment van levering, direct onder de onderhoudsovereenkomst, tenzij partijen hiervan schriftelijk zijn afgeweken.
- E. Apparatuur die door opdrachtgever ná het sluiten van de onderhoudsovereenkomst niet bij De Haan is aangekocht en waarvan opdrachtgever wenst dat deze onder de onderhoudsovereenkomst valt, valt niet automatisch onder de onderhoudsovereenkomst. Op schriftelijk verzoek van opdrachtgever en onder overlegging van een kopie van de aankoopbon, staat het De Haan vrij die apparatuur onder de onderhoudsovereenkomst te laten vallen tegen een nader overeen te komen tarief. Bij gebreke van dit laatste, geldt een tarief van 15% van de bruto verkoopprijs.

Artikel 28 – Onderhoudsvoorwaarden

- A. Opdrachtgever zal onverwijld na het ontstaan van een storing, De Haan schriftelijk en gedetailleerd in kennis stellen van de aard van de storing;
- B. Tenzij anders overeengekomen, wordt het onderhoud verricht tijdens de voor De Haan gebruikelijke werkdagen en kantoor tijden.
- C. Het onderhoud vindt plaats op locatie van opdrachtgever. De Haan is niet gehouden tot onderhoud buiten Nederland, tenzij zulks uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- D. Opdrachtgever is gehouden De Haan toegang te verschaffen tot de locatie/plaats van de za(a)k(en) waaraan onderhoud dient te worden gepleegd en verder alle noodzakelijke en door De Haan gewenste medewerking te verlenen.
- E. Op verzoek van De Haan is opdrachtgever gehouden er voor zorg te dragen dat er tijdens het onderhoud een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever aanwezig is.
- F. Voor zover het naar het oordeel van De Haan nodig is om tijdens het onderhoud de te onderhouden zaken te testen en/of in verbinding te doen stellen met andere zaken, is opdrachtgever gehouden die andere zaken kosteloos aan De Haan ter beschikking te stellen en verdere alle gewenste medewerking te verlenen.
- G. Testmateriaal dat niet behoort tot de gebruikelijke en normale uitrusting van De Haan, zal door opdrachtgever aan De Haan kosteloos ter beschikking worden gesteld.
- H. Opdrachtgever is gedurende het onderhoud gehouden technische, ruimtelijke, elektrische en telecommunicatievoorzieningen aan De Haan beschikbaar te stellen.
- I. De Haan is niet gehouden onderhoud te plegen indien zich op de locatie/plaats van de te onderhouden zaken, omstandigheden voordoen die risico's met zich meebrengen ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van de medewerkers van De Haan.
- J. De Haan is evenmin gehouden tot onderhoud, indien dat onderhoud nodig is als gevolg van onoordeelkundig gebruik en van buiten komende oorzaken, waaronder doch niet uitsluitend gebreken in telecommunicatie lijnen, elektriciteitsvoorzieningen, gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of andere materialen die niet onder de overeenkomst met De Haan vallen. De Haan is in die gevallen gerechtigd het onderhoud te verrichten tegen de voor De Haan gebruikelijke tarieven.
- K. Voor zover dat naar het oordeel van De Haan noodzakelijk is, zullen in het kader van het onderhoud onderdelen worden vervangen.
- L. Opdrachtgever draagt het risico voor diefstal, beschadiging, vernieling, verlies van de te onderhouden zaken tijdens de periode van onderhoud.
- M. De Haan is niet aansprakelijk voor verlies en wijziging van data uit de te onderhouden zaken gedurende de periode van onderhoud. Het is aan opdrachtgever om – alvorens de te onderhouden zaken tot onderhoud aan te bieden – een kopie te maken van de data.
- N. De Haan behoudt zich het recht voor om gedurende de onderhoudsovereenkomst te bepalen of apparatuur, programmatuur of aanverwante zaken, gezien haar ouderdom, nog onder de overeenkomst vallen. De Haan is gehouden opdrachtgever tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen van het voornemen tot beëindiging van de overeenkomst ter zake van genoemde apparatuur, programmatuur of aanverwante zaak. De Haan is op dit punt nimmer gehouden tot schadevergoeding.
- O. Onder de onderhoudsprijzen vallen niet:
 - vervanging van verbruiksartikelen;
 - werkzaamheden ten behoeve van geheel of gedeeltelijke revisie van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken;
 - modificatie van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken en/of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
 - vervangingskosten van onderdelen en onderhoudswerkzaamheden in het kader van herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk veroorzaakt zijn door pogingen tot herstel door derden.

LICENTIE EINDGEBRUIKER OVEREENKOMSTArtikel 29 – Overeenkomst

- F. Onder verwijzing naar artikel 8 lid c. van de algemene bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden, kunnen partijen in de vorm van het verschaffen van een licentie door De Haan aan opdrachtgever, het enkelvoudig gebruiksrecht van opdrachtgever op de programmatuur zoals geleverd door De Haan, uitbreiden. De Haan is slechts dan gehouden tot die verschaffing indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.
- G. Op de overeenkomst zijn de bijzondere bepalingen 'programmatuur' integraal van toepassing.

Artikel 30 – Uitvoering & voorwaarden

- H. Een licentie wordt verschaft ten behoeve van de voorafgaand aan de levering van apparatuur door De Haan geïnstalleerde programmatuur, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk iets anders zijn overeengekomen.
- I. Het is De Haan toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen aan de duur van de licentie. Het is opdrachtgever niet toegestaan dergelijke maatregelen te verwijderen en/of aan te passen en/of te ontwijken.
- J. Behoudens voor zover De Haan aan opdrachtgever een reservekopie ter beschikking stelt van de programmatuur, is het opdrachtgever toegestaan ofwel een reservekopie van die programmatuur te maken met het oog op onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging, ofwel de programmatuur over te brengen op één enkel medium, op voorwaarde dat opdrachtgever het origineel als reservekopie bewaart met het oog op onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging.

SOFTWARE- & HELPDEKSONDERSTEUNINGArtikel 31 – Begrippen & overeenkomst

- A. Het gebruiksrecht van programmatuur en een licentie van programmatuur, houdt geen verplichting van De Haan in tot het verstrekken van updates en/of upgrades. Een dergelijke verplichting van De Haan zal slechts bestaan indien partijen daartoe een schriftelijke overeenkomst (tot softwareondersteuning) hebben gesloten.
- B. Op verzoek van opdrachtgever staat het De Haan vrij een overeenkomst tot helpdeskondersteuning met opdrachtgever af te sluiten.
- C. Onder helpdeskondersteuning wordt verstaan een telefonische ondersteuningsdienst van De Haan aan opdrachtgever ter zake van de door De Haan aan opdrachtgever geleverde apparatuur, programmatuur en aanverwante zaken.