

# Algemene voorwaarden van Mellcom ict v.o.f.

## Algemene Bepalingen 1. Algemeen

1.1 Deze Algemene voorwaarden gelden voor iedere onderhandeling, offerte en overeenkomst tussen Mellcom ict v.o.f. (hierna: Mellcom ict) en klant, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

1.2 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen

1.3 Mellcom ict is altijd gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen schriftelijk kenbaar maken aan klant. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking één maand na de dagtekening van de bekendmaking ervan. Indien klant niet instemt met de gewijzigde algemene voorwaarden, dan heeft klant, tot het tijdstip van inwerkingtreding, de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden van kracht worden.

1.4 Alle offertes van Mellcom ict zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij in de offerte anders is aangegeven. 1.5 Mellcom ict kan onderhandelingen over de totstandkoming op ieder gewenst moment afbreken, zonder gehouden te zijn aan vergoeding voor door klant gemaakte kosten of geleden schade.

1.6 Een overeenkomst komt tot stand zodra Mellcom ict de door klant rechtsgeldig ondertekende overeenkomst en/of machtigingsformulier retour ontvangt, of anderszins in opdracht van klant diensten aan klant ter beschikking heeft gesteld.

1.7 Door Mellcom ict verstrekte leveringstermijnen zijn niet bindend, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven. Vertraging in de levering van software of apparatuur kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

1.8 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige voorwaarden van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.9 Mellcom ict kan haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst overdragen aan een andere rechtspersoon bij overgang van (een deel van) haar onderneming. Klant kan de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet zonder toestemming van Mellcom ict aan derden overdragen. Mellcom ict zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

1.10 Deze algemene voorwaarden zijn nog niet gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem.

## 2. Duur van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn en wordt na afloop van de eerste termijn steeds stilzwijgend verlengd voor dezelfde termijn, tenzij één van de partijen de overeenkomst tenminste één maand voor het verstrijken van de overeengekomen termijn schriftelijk opzegt.

### **3. Prijs en Betaling**

3.1 De door klant te betalen prijs is gebaseerd op de in de overeenkomst vermelde tarieven. Alle tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd.

3.2 Mellcom ict is gerechtigd tarieven en prijzen tussentijds te wijzigen en zal klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Indien klant deze wijziging niet accepteert, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden.

3.3 Alle facturen worden door klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij het ontbreken van betalingscondities zal klant binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van een betaling.

3.4 Indien klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Mellcom ict de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het verschuldigde bedrag en wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van de vordering.

### **4. Opschorting**

4.1 Bij het achterwege blijven van juiste nakoming van zijn betalingsverplichting, zal klant, zonder voorafgaande ingebrekestelling, in verzuim zijn, waardoor de verplichtingen van Mellcom ict tot nakoming van haar eigen verplichtingen automatisch en onmiddellijk opgeschort worden, zonder dat daar enige aansprakelijkheid van Mellcom ict uit voortvloeit, totdat Klant hetgeen door Mellcom ict opeisbaar verschuldigd is volledig heeft voldaan, met inbegrip van eventuele rente en kosten.

### **5. Voorbehoud van eigendom van rechten / risico**

5.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Mellcom ict totdat alle bedragen die klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die worden bedoeld in Artikel 3.4 van deze algemene voorwaarden, volledig aan Mellcom ict zijn voldaan.

5.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

## **6. Intellectuele eigendomsrechten**

6.1 Alle rechten van Intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Mellcom ict, diens licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten die bij deze Algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van klant tot verveelvoudiging, openbaarmaking of verspreiding van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten.

6.2 Het is klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.3 Het is Mellcom ict toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat klant geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Mellcom ict klant desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

6.4 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Mellcom ict van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant zal Mellcom ict vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

6.5 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is klant gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Mellcom ict schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding aan Mellcom ict te maken.

## **7. Verplichtingen Klant**

7.1 Klant zal Mellcom ict steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.

7.2 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Mellcom ict te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien klant de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Mellcom ict stelt of indien klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Mellcom ict het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst over te gaan en heeft Mellcom ict het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Mellcom ict tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.4 Ingeval medewerkers van Mellcom ict op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant kosteloos zorg voor een werkruimte en faciliteiten die voldoen aan alle geldende eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Mellcom ict voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Mellcom ict, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in diens organisatie.

## **8. Aansprakelijkheid Mellcom ict, vrijwaring**

8.1 De totale aansprakelijkheid van Mellcom ict wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (honderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. redelijke kosten die klant zou moeten maken om de prestatie van Mellcom ict aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van klant wordt ontbonden. b. redelijke kosten die klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Mellcom ict op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

8.2 De aansprakelijkheid van Mellcom ict voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nooit meer dan € 1.000.000 (één miljoen Euro).

8.3 Aansprakelijkheid van Mellcom ict voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Mellcom ict voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Mellcom ict voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

8.4 De aansprakelijkheid van Mellcom ict wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien klant Mellcom ict onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Mellcom ict ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Mellcom ict in staat is adequaat te reageren.

8.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Mellcom ict meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Mellcom ict vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

8.6 Klant vrijwaart Mellcom ict 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 Mellcom ict geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

8.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Mellcom ict zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## **9. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy**

9.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. 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 een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

9.2 Mellcom ict spant zich in passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik. Deze maatregelen voorzien in, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passen beschermingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de gegevens met zich meebrengen.

9.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging 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. Mellcom ict zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Klant een passende schadeloosstelling heeft aangeboden en Mellcom ict deze heeft geaccepteerd.

9.4 Klant vrijwaart Mellcom ict 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 uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Mellcom ict toerekenbaar zijn.

## **10. Overmacht**

10.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan oorlog(sgevaar), rellen, werkstaking, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van elektriciteit, aanpassingen of onderhoud of storingen aan het netwerk van telecommunicatie en/of elektriciteitsnetwerken van toeleveranciers, overmacht van toeleveranciers van Mellcom ict, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Mellcom ict zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door klant aan Mellcom ict is voorgeschreven.

10.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **11. Tussentijdse beëindiging**

11.1 Aan elk van de partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

11.2 Mellcom ict kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien aan klant -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Mellcom ict is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

11.3 Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Mellcom ict ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Mellcom ict vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11.4 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan klant een overeenkomst slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze algemene voorwaarden.

## **12. Toepasselijk recht**

12.1 Deze algemene voorwaarden en alle daaronder vallende overeenkomsten, offertes en overige documenten worden beheerst door Nederlands recht.

12.2 Alle geschillen die tussen partijen ontstaan, worden beslecht door de bevoegde rechter in Amsterdam.

## Dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Mellcom ict diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 13. Uitvoering

13.1 Mellcom ict zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Mellcom ict worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Mellcom ict uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Mellcom ict gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.3 Mellcom ict zal zich jegens klant inspannen de beschikbaarheid en bruikbaarheid van de dienstverlening zo groot mogelijk te laten zijn. Mellcom ict zal eventuele storingen zo snel mogelijk (laten) verhelpen.

13.4 Mellcom ict kan geen onbelemmerde toegang tot het Internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening van Mellcom ict.

13.5 Mellcom ict is in het geheel niet aansprakelijk voor vermissing, verwisseling of beschadiging van gegevens door het gebruik van de dienstverlening, daaronder begrepen via het netwerk van Mellcom ict verzonden (e-mail) berichten.

13.6 Klant zal geen toegang tot de dienstverlening kunnen krijgen op tijdstippen dat onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan de dienstverlening moeten worden verricht. Mellcom ict zal zich inspannen deze werkzaamheden te laten plaatsvinden op tijden dat klant daarvan de minste hinder ondervindt.

13.7 Mellcom ict is, met het oog op het behoud en/of verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening, gerechtigd in haar apparatuur, programmatuur alsmede in haar wijze van dienstverlening wijzigingen aan te brengen, waaronder bijvoorbeeld voorschriften over toegangstijden, identificatieprocedures, type programmatuur en omvang en inhoud van de informatie. .

13.8 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Mellcom ict gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van klant op te volgen. Mellcom ict is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.

13.9 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Mellcom ict steeds gerechtigd na overleg met klant deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

13.10 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Mellcom ict verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd conform het in 3.3 gestelde.

#### **14. Wijziging en meerwerk**

14.1 Indien Mellcom ict op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Mellcom ict. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Mellcom ict is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten

14.2 Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van klant en Mellcom ict, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Mellcom ict klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### **15. Verplichtingen klant**

15.1 Klant is verplicht te handelen conform toepasselijke wet- en regelgeving en heeft zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige klant mag worden verwacht.

15.2 Klant zal de dienstverlening slechts gebruiken in overeenstemming met de door Mellcom ict kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals ondermeer neergelegd in deze algemene voorwaarden. Klant is gehouden bij het gebruik van de dienstverlening geen rechten van derden te schenden, geen gedrag te vertonen welke in strijd is met de goede zeden of openbare orde, en geen schade aan derden dan wel aan Mellcom ict toe te brengen.

15.3 Klant is gehouden op een dusdanige manier gebruik te maken van de dienstverlening dat daardoor de juiste werking van het computersysteem van Mellcom ict niet wordt belemmerd, dan wel dat daardoor andere klanten in het gebruik van de dienstverlening niet worden belemmerd.

15.4 Mellcom ict houdt zich het recht voor om aan klant de toegang tot de dienst te onttrekken indien klant in strijd handelt met artikel 15.1 t/m 15.3. Mellcom ict zal wegens weigering van de toegang tot de dienstverlening op grond van artikel 15.1 t/m 15.3 nimmer tot enige schadevergoeding verplicht zijn. Klant vrijwaart Mellcom ict voor alle aanspraken van derden uit hoofde van dit artikel.

#### **16. Aanvraag domeinnamen**

16.1 Indien Mellcom ict voor klant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam gelden de volgende bepalingen. Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam zijn mede van toepassing de regels en procedures van de instanties, die verantwoordelijk zijn voor de registratie van domeinnamen, waaronder -doch niet uitsluitendbegrepen de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De instantie die verantwoordelijk is voor de registratie van de domeinnaam beslist over de uiteindelijke verlening van de domeinnaam. Mellcom ict heeft in deze procedure slechts een bemiddelende rol en garandeert niet dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

16.2 Registratie van de domeinnaam vindt plaats op naam van klant. Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Klant vrijwaart Mellcom ict tegen iedere aanspraak van derden in verband met de registratie en het gebruik van het domein en de domeinnaam.

## **17. Opleidingen, cursussen en trainingen**

17.1 Voor zover de dienstverlening van Mellcom ict bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Mellcom ict steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Mellcom ict gebruikelijke regels.

17.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Mellcom ict aanleiding geeft, is Mellcom ict gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## **18. Detachering**

18.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Mellcom ict een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan klant ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van klant werkzaamheden te laten uitvoeren.

18.2 Mellcom ict spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.9 inzake vervanging.

18.3 Klant is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Mellcom ict kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Mellcom ict zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Mellcom ict staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

18.4 Mellcom ict is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Mellcom ict vrijwaart klant voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Mellcom ict van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits klant de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Mellcom ict overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Mellcom ict gewenst, procesvolmachten verstrekt.

18.5 Mellcom ict aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van klant tot stand zijn gekomen.

## Verkoop van apparatuur

De in dit hoofdstuk “Verkoop van apparatuur” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Mellcom ict apparatuur aan klant verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip ‘apparatuur’ tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

### 19. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

19.1 Klant draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Mellcom ict staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

19.2 De door Mellcom ict aan klant verkochte apparatuur zal aan klant worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Mellcom ict. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Mellcom ict de aan klant verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. Mellcom ict zal klant zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Mellcom ict aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

19.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.

19.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op klant bij aflevering aan klant. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van klant, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op klant op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

19.5 Mellcom ict zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Mellcom ict geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Klant vrijwaart Mellcom ict voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### 20. Omgevingseisen en installatie

20.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Mellcom ict in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

20.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Mellcom ict de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Mellcom ict is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.

20.3 Indien Mellcom ict zich heeft verbonden tot installatie zal klant vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Mellcom ict opvolgen.

20.4 Klant zal Mellcom ict voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Mellcom ict.

## **21. Apparatuur van toeleverancier**

21.1 Indien en voor zover Mellcom ict apparatuur van derden aan klant levert, zullen, mits dat door Mellcom ict schriftelijk aan klant is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor klant ter inzage bij Mellcom ict en Mellcom ict zal deze aan klant kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Mellcom ict 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.

21.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

# **Ontwikkeling van programmatuur**

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Mellcom ict in opdracht van klant programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## **22. Ontwikkeling van programmatuur**

22.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Mellcom ict ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Mellcom ict zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door klant te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan klant instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

22.2 Mellcom ict is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt klant slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

Indien Mellcom ict in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan klant ter beschikking te stellen, kan Mellcom ict daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

### **23. Aflevering, installatie en acceptatie**

23.1 Mellcom ict zal de te ontwikkelen programmatuur aan klant zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Mellcom ict niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

23.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het klant niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Mellcom ict kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat klant met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Mellcom ict worden gerapporteerd.

23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien Mellcom ict vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.5 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal klant Mellcom ict hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.5 bevat, zal klant Mellcom ict uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Mellcom ict zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Mellcom ict gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Mellcom ict om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals (maar niet gelimiteerd tot) de vormgeving van gebruikersinterfaces.

23.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

23.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 23.3 heeft tot gevolg dat Mellcom ict ten volle gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens

de installatie door Mellcom ict is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 23.6 betreffende kleine gebreken en artikel 26 betreffende garantie

23.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **Gebruik en onderhoud van programmatuur**

23.10 De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Mellcom ict ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Mellcom ict te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### **24. Gebruiksrecht**

24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Mellcom ict klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van klant uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

24.2 De programmatuur mag door klant uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van klant waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt. Klant zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Klant zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Klant erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Mellcom ict bevat.

24.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Mellcom ict retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat klant bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant van zodanige vernietiging Mellcom ict onverwijld schriftelijk melding maken.

## **25. Aflevering, installatie en acceptatie**

25.1 Mellcom ict zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan klant afleveren en, indien een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Mellcom ict niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.2 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Mellcom ict ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23.8 onverminderd.

25.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Mellcom ict uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## **26. Garantie**

26.1 Mellcom ict zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.5 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Mellcom ict zijn gemeld. Mellcom ict garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Mellcom ict volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

Mellcom ict kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Mellcom ict toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Mellcom ict wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Mellcom ict te bepalen locatie. Mellcom ict is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

26.3 Mellcom ict heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## **27. Onderhoud**

27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal klant overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Mellcom ict geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Mellcom ict melden. Na ontvangst van de melding zal Mellcom ict zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.5 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door

Mellcom ict te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Mellcom ict is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Mellcom ict niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

27.2 Mellcom ict staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

27.3 Mellcom ict kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Mellcom ict toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Mellcom ict is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Mellcom ict bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan klant ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Mellcom ict niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Mellcom ict van klant verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Mellcom ict aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien klant niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Mellcom ict is aangegaan, kan Mellcom ict niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

27.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

## **28. Programmatuur van toeleverancier**

28.1 Indien en voor zover Mellcom ict programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Mellcom ict schriftelijk aan klant is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor klant ter inzage bij Mellcom ict en Mellcom ict zal deze voorwaarden aan klant op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Mellcom ict 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.