

# knns

## Algemene voorwaarden

*De spelregels van KNNS*

## Algemene voorwaarden KNNS

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Knowledge Investments B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 57671117, KNNS Business Solutions B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736, NMA Hosting Solutions B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09119315 en KNNS Business Solutions BvBa, ingeschreven in de Kamer van Koophandel van België onder nummer 0534-820-287.

### HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 : Definities

- 1.1 Afnemer: de rechtspersoon met wie KNNS een overeenkomst sluit of aan wie KNNS een aanbieding doet.
- 1.2 Apparatuur: de door KNNS aan Afnemer te verhuren, te leveren, te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen hardware zoals copiers, faxen, printers en multifunctionals.
- 1.3 Diensten: alle door KNNS ten behoeve van Afnemer te verrichten werkzaamheden waaronder begrepen beheer- en onderhoudsservices en te leveren producten, niet zijnde Apparatuur of Programmatuur.
- 1.4 KNNS: de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid Knowledge Investments B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 57671117, KNNS Business Solutions B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736, NMA Hosting Solutions B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09119315 en KNNS Business Solutions BvBa, ingeschreven in de Kamer van Koophandel van België onder nummer 0534-820-287.
- 1.5 Overeenkomst: de tussen Afnemer en KNNS afgesloten overeenkomst ten behoeve van de verhuur, levering, verkoop of anderszins ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur.
- 1.6 Programmatuur: computerprogramma's, zowel standaard programmatuur als maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van databases en documentatie.
- 1.7 Service Level Agreement of SLA: de overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot het onderhoud en de ondersteuning (support) aan de Apparatuur en/of Programmatuur door KNNS ten behoeve van Afnemer.

#### Artikel 2 : Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes, die door KNNS aan Afnemer worden verstrekt, op alle door/met KNNS gesloten overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen, alsmede op alle rechtshandelingen, leveringen en door KNNS voor Afnemer verrichte werkzaamheden, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden KNNS slechts indien en voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele door Afnemer gehanteerde voorwaarden worden door KNNS uitdrukkelijk van de hand gewezen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke acceptatie daarvan in het kader van een specifieke transactie. Aanvaarding op deze wijze van de toepasselijkheid van zodanige voorwaarden zal in geen geval met zich meebrengen dat die voorwaarden ook op andere transacties tussen KNNS en Afnemer van toepassing (zullen) zijn.
- 2.3 Nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden staat aan de toepasselijkheid van de overige bepalingen niet in de weg. KNNS en Afnemer zullen in dat geval in overleg treden om nietige of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

#### Artikel 3 : Offerte & totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van KNNS, alsmede de door KNNS opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan KNNS verstrekte gegevens waarop KNNS haar offerte of aanbieding heeft gebaseerd.
- 3.2 Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand door één van de volgende gebeurtenissen:

- Schriftelijke aanvaarding dan wel uitvoering zijdens KNNS van een door Afnemer (al dan niet mondeling) geplaatste bestelling of gevraagde werkzaamheden;
  - Onvoorwaardelijke aanvaarding door Afnemer van een offerte van KNNS;
  - Ondertekening van een Overeenkomst namens KNNS en door of namens Afnemer.
- 3.3 Uitsluitend de hiervoor in artikel 3.2 bedoelde schriftelijke aanvaarding of door beide partijen ondertekende overeenkomst, respectievelijk de offerte van KNNS of de factuur voor de uitvoering van de bestelling en/of werkzaamheden worden geacht de inhoud van de Overeenkomst correct weer te geven.
- 3.4 Wijzigingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst of de algemene voorwaarden zijn eerst geldig nadat die wijzigingen en/of aanvullingen door KNNS schriftelijk zijn aanvaard dan wel doordat de bestelling en/of werkzaamheden door KNNS in overeenstemming met de wijzigingen en/of aanvullingen worden uitgevoerd.
- 3.5 Kennelijke schrijf- en/of programmeerfouten en/of andere vergissingen op de website, in het reclamemateriaal en/of in de bevestigingen van KNNS, binden KNNS niet.

#### **Artikel 4 : Uitvoering van de Overeenkomst**

- 4.1 KNNS zal zich inspannen de Overeenkomst zorgvuldig en naar behoren uit te voeren, in overeenstemming met de met Afnemer schriftelijk dan wel elektronisch vastgelegde afspraken.
- 4.2 KNNS heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden.
- 4.3 Afnemer is gehouden om steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen te verschaffen en alle medewerking te verlenen. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet (tijdig) ter beschikking staan van KNNS of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden voldoet, heeft KNNS het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 4.4 KNNS zal pas overgaan tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van de Dienst, de Apparatuur en/of de Programmatuur, nadat Afnemer binnen een door KNNS gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen volledig is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weer in dienst stelling heeft voldaan.
- 4.5 In geval van verandering of aanvulling van de Overeenkomst op verzoek of met instemming van Afnemer, heeft KNNS het recht de extra kosten die dat met zich meebrengt volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 4.6 Afnemer zal wijzigingen in adres- en andere persoonsgegevens, uiterlijk 14 dagen voor ingang van de betreffende wijziging schriftelijk melden aan KNNS. Alle gevolgen die voortvloeien uit de niet tijdige melding van dergelijke (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Afnemer.
- 4.7 Afnemer zal alle regels en aanwijzingen van KNNS betreffende het gebruik van de Diensten, Apparatuur en Programmatuur opvolgen, zoals neergelegd in de algemene voorwaarden, de Overeenkomst en zoals door KNNS schriftelijk, per e-mail of mondeling is medegedeeld aan Afnemer.

#### **Artikel 5 : Prijs & betaling**

- 5.1 Voor de uitvoering van de Overeenkomst is Afnemer aan KNNS een vergoeding verschuldigd, conform de gebruikelijke tarieven van KNNS, zoals nader bepaald in de Overeenkomst tussen Afnemer en KNNS.
- 5.2 Alle prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW, de (eventuele) verzendkosten en eventuele andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vindt betaling plaats in euro.
- 5.3 Betaling aan KNNS vindt plaats door automatische incasso of door voldoening van de factuur, conform de overeengekomen betalingscondities. Betaling zal te allen tijde plaatsvinden zonder enige korting, verrekening of opschorting door Afnemer uit welke hoofde dan ook.
- 5.4 Indien de betaling plaatsvindt door automatische incasso, vindt de betaling aan KNNS van de verschuldigde prijs plaats door een door de Afnemer aan KNNS te verstrekken (elektronische) machtiging tot afschrijving van het betreffende bedrag. Afnemer zal zorg dragen voor voldoende saldo op de door hem opgegeven bankrekening ten behoeve van de afschrijving van het verschuldigde bedrag. Indien Afnemer geen gebruik wenst te maken van automatische incasso, wordt per factuur € 15,00 (excl. BTW) aan administratieve kosten in rekening gebracht.
- 5.5 De termijn waarbinnen de betaling van de factuurbedragen door Afnemer dient te zijn geschied,

- bedraagt 14 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.6 KNNS is te allen tijde gerechtigd voor iedere levering of deellevering gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen of van Afnemer te verlangen dat ten genoegen van KNNS voor de aan KNNS verschuldigde prijs zekerheid wordt gesteld, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie. Indien KNNS gegronde vrees heeft dat Afnemer niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen en Afnemer weigert om (aanvullende) zekerheid te verstrekken, is KNNS gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks onverminderd haar wettelijke opschortingsrechten.
- 5.7 Met betrekking tot de door KNNS verrichte prestaties en de daarvoor door Afnemer verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van KNNS volledig bewijs op, onverminderd het recht van Afnemer tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.8 Bij niet (tijdige) betaling van enig aan KNNS verschuldigd bedrag, is Afnemer door enkel verloop van de geldende betalingstermijn van rechtswege, zonder dat aanmaning en/of ingebrekestelling is vereist, in verzuim en is KNNS gerechtigd het achterstallige bedrag te verhogen met de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW alsmede de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, een en ander onverminderd de overige wettelijke en contractuele rechten van KNNS. Daarnaast behoudt KNNS zich het recht voor om de Apparatuur, de Programmatuur of de Dienst buiten gebruik te stellen of de levering daarvan op te schorten voor de duur dat volledige betaling uitblijft.
- 5.9 Alle ontvangen betalingen worden eerst afgeboekt op de openstaande rente en (buitengerechtelijke) kosten en pas daarna op de oudst openstaande factuur.
- 5.10 KNNS is te allen tijde bevoegd haar verplichtingen jegens Afnemer geheel of gedeeltelijk te verrekenen met elke vordering die KNNS op enig tijdstip al dan niet opeisbaar, voorwaardelijk of onder tijdsbepaling, op de Afnemer heeft of zal verkrijgen.
- 5.11 KNNS behoudt zich te allen tijde het recht voor, met inachtneming van een schriftelijke aanmeldingstermijn van 30 dagen, de tussen partijen geldende prijs en/of prijsstructuur te wijzigen en de aldus gewijzigde prijs in rekening te brengen. Indien en voor zover een dergelijke prijs- en/of prijsstructuurwijziging een prijsverhoging inhoudt, en die prijsverhoging samen met eventuele prijsverhogingen die gedurende de voorafgaande 12 kalendermaanden zijn toegepast, 3% groter is dan het percentuele verschil tussen het nader te omschrijven prijsindexcijfer, vastgesteld voor de kalendermaand voorafgaand aan de datum van aanmelding van de prijswijziging, vergeleken met bedoeld prijsindexcijfer vastgesteld voor de kalendermaand 12 maanden daaraan voorafgaande, dan heeft Afnemer het recht per de datum van ingang deze Overeenkomst te beëindigen, mits Afnemer KNNS uiterlijk 14 dagen voordat de prijsverhoging van kracht wordt, bij aangetekend schrijven mededeelt met de prijsverhoging niet akkoord te gaan. Onder het prijsindexcijfer voor werknemersgezinnen, op basis van 2015 is 100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien bovengenoemde gegevens geheel of gedeeltelijk komen te ontbreken, zal de wijziging van de prijs volgens een andere, soortgelijke, maatstaf worden berekend.

## **Artikel 6 : Termijnen**

- 6.1 KNNS spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen leveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Als binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn. De enkele overschrijding ervan brengt KNNS niet in verzuim.
- 6.2 Indien KNNS verwacht een termijn niet te zullen halen, zal zij Afnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

## **Artikel 7 : Meerwerk**

- 7.1 Indien KNNS op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer Diensten heeft verricht, Programmatuur en/of Apparatuur heeft geleverd die buiten de Overeenkomst vallen, zal hiervoor door Afnemer een vergoeding worden betaald volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens gebruikelijke tarieven van KNNS.
- 7.2 Voor zover een vaste prijs is overeengekomen zal KNNS Afnemer informeren over de financiële consequenties als bedoeld in dit artikel.

## **Artikel 8 : Support**

- 8.1 KNNS zal Afnemer desgewenst ondersteunen bij het gebruik van de Dienst, de Apparatuur en/of de Programmatuur door middel van een helpdesk die tijdens kantooruren van KNNS per e-mail en telefoon bereikbaar is. KNNS zal zich inspannen om eventuele vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.
- 8.2 Partijen kunnen nadere afspraken maken over onderhoud en support die worden neergelegd in een Service Level Agreement.

## **Artikel 9 : Intellectuele eigendomsrechten**

- 9.1 De Intellectuele Eigendomsrechten op alle Diensten, Apparatuur en Programmatuur die KNNS in het kader van de Overeenkomst ter beschikking stelt, blijven berusten bij KNNS of bij de derde van wie KNNS het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Apparatuur en Programmatuur aan Afnemer ter beschikking te stellen. Afnemer verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de tussen partijen gesloten Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 9.2 Voornoemd gebruiksrecht omvat uitsluitend het recht de Diensten, Apparatuur en Programmatuur te gebruiken voor een bepaald aantal en soort gebruikers waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Afnemer is gehouden de Diensten, Apparatuur en Programmatuur te gebruiken binnen de grenzen van het bepaalde in de Overeenkomst alsmede de toepasselijke wet- en regelgeving. Het is KNNS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Diensten, Apparatuur en Programmatuur. Voor Diensten, Apparatuur en Programmatuur welke KNNS niet heeft gegenereerd en/of ontwikkeld en dus van een andere leverancier zijn, gelden de voorwaarden van voornoemde leverancier.
- 9.3 Afnemer mag auteursrechten, merken of andere indicaties van de rechthebbende op Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen van enig Apparatuur of wijzigen in de ter beschikking gestelde Programmatuur. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.
- 9.4 Indien KNNS bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige overdracht slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de Afnemer ontwikkelde Diensten, Apparatuur en Programmatuur over zal gaan op Afnemer, tast dit het recht of de mogelijkheid van KNNS niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van KNNS aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.
- 9.5 KNNS vrijwaart Afnemer tegen aanspraken van derden dat de onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde, door KNNS zelf ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten in Nederland of anderszins onrechtmatig is, op voorwaarde dat Afnemer KNNS onverwijld informeert over het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Afnemer KNNS de volledige vrijheid laat in het voeren van onderhandelingen daarover en/of het treffen van een regeling, en/of het voeren van verweer in een eventuele procedure. Indien en voor zover nodig verleent Afnemer hierbij aan KNNS een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Afnemer verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan KNNS die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van KNNS vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de ter beschikking gestelde Apparatuur, Programmatuur en/of Diensten die door Afnemer of namens Afnemer door een derde zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door KNNS geleverde programmatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de ter beschikking gestelde Apparatuur en/of Programmatuur en/of Diensten zijn ontwikkeld of zijn bedoeld.
- 9.6 Indien onherroepelijk in rechte wordt vastgesteld door middel van een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak dat de door KNNS ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op enig recht van een derde en daardoor Afnemer het gebruik van de Programmatuur wordt ontnomen, zal KNNS voor haar rekening en naar haar eigen keuze: (1) hetzij zorgen dat Afnemer het recht verkrijgt het gebruik van de Programmatuur voort te zetten; (2) hetzij de

Programmatuur zodanig aanpassen of wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd; of (3) hetzij vervangende Programmatuur ter beschikking stellen met vergelijkbare functies. Indien geen van deze mogelijkheden redelijkerwijs ter beschikking staat, zulks ter harer beoordeling, kan KNNS de overeenkomst beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst, in welk geval KNNS aan Afnemer de reeds betaalde licentiekosten zal terugbetalen, onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. KNNS zal in dat geval niet gehouden zijn om andere reeds betaalde bedragen terug te betalen of om schadevergoeding te betalen. Ter zake van een inbreuk op enig aan een derde toekomend recht is KNNS tot niets meer of anders gehouden dan het in dit artikel bepaalde.

- 9.7 Met betrekking tot Programmatuur van een derde die door KNNS aan Afnemer ter beschikking is gesteld, geldt de betreffende vrijwaringsregeling in de algemene voorwaarden van die derde en heeft KNNS jegens Afnemer geen verplichtingen, behoudens het informeren van die derde.

## **Artikel 10 : Privacy & persoonsgegevens**

10.1 KNNS kan persoonsgegevens van Afnemer verwerken in het kader van de volgende doeleinden:

- a. de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst;
  - b. het in contact kunnen treden met Afnemer;
  - c. het waarborgen van de kwaliteit en de verdere ontwikkeling van de Apparatuur, Programmatuur en de Diensten van KNNS.
- 10.2 KNNS is gerechtigd de persoonsgegevens in het kader van de in het vorige lid genoemde doeleinden te verstrekken aan de aan KNNS gelieerde ondernemingen, tenzij Afnemer aan KNNS uitdrukkelijk te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
- 10.3 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van KNNS en die toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht. KNNS zal zich ervoor inspannen dat de eventuele derden, die door haar worden ingeschakeld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van de gegevens van Afnemer, waaronder begrepen persoonsgegevens.
- 10.4 Indien KNNS in het kader van de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens van en/of ten behoeve van Afnemer verwerkt, blijft Afnemer verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. KNNS fungeert hierbij als verwerker. Hierop zijn de bepalingen als vermeld in hoofdstuk VII van toepassing.

## **Artikel 11 – Geheimhouding**

- 11.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een partij ter kennis komt van de andere partij zal deze ontvangende partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van deze Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie die hem bij de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking is gekomen niet aan derden verstrekken.
- 11.2 Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- 11.3 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die al openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam of naderhand is geworden, of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.
- 11.4 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook van kracht na beëindiging van de Overeenkomst tussen partijen.

## **Artikel 12 – Garantie en klachtafhandeling**

- 12.1 Gedurende een periode van 6 maanden na de terbeschikkingstelling zal KNNS naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door KNNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij KNNS zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van KNNS. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van KNNS wijzigingen in

- de Apparatuur of onderdelen die door KNNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 12.2 KNNS kan als voorwaarde voor de nakoming van haar garantieverplichtingen verlangen dat voor garantie in aanmerking komende Apparatuur of onderdelen ervan door Afnemer franco aan KNNS wordt verzonden.
- 12.3 KNNS garandeert dat de werking van de door haar in gebruik gegeven Programmatuur in overeenstemming is met de door haar of haar toeleverancier verstrekte specificaties, eigenschappen en functies. Gedurende een periode van 3 maanden na de terbeschikkingstelling van de Programmatuur zal KNNS eventuele onvolkomenheden daarin, welke aan KNNS binnen de genoemde termijn schriftelijk zijn gemeld, zo spoedig mogelijk zonder kosten voor Afnemer opsporen en herstellen. KNNS garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. KNNS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 12.4 KNNS kan haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen, indien blijkt dat er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan KNNS toe te rekenen oorzaken.
- 12.5 Na afloop van de in artikel 12.3 genoemde garantieperiode is KNNS niet gehouden eventuele fouten in de Programmatuur te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
- 12.6 KNNS kan niet worden gehouden tot enige verdere verplichting dan de in artikel 12 genoemde verplichtingen, in geval van gebreken in de Apparatuur of Programmatuur.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid**

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van KNNS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door Afnemer aan KNNS verschuldigde vergoedingen uit de Overeenkomst (excl. BTW) voor de geleverde Apparatuur, Programmatuur of Diensten in verband waarmee de schade is veroorzaakt of, indien de schade is gedekt door enige verzekering van KNNS, tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval daadwerkelijk door de betreffende verzekeraar aan KNNS wordt uitgekeerd. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000,00.
- 13.2 KNNS is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst en het verlies van of de beschadiging van gegevens.
- 13.3 De aansprakelijkheid van KNNS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer KNNS onmiddellijk en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en KNNS ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat KNNS in staat is adequaat te reageren.
- 13.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij KNNS meldt. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval vervalt iedere aanspraak van Afnemer jegens KNNS, behalve die welke uitdrukkelijk door KNNS is aanvaard, door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan daarvan.
- 13.5 In geen geval zal KNNS aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit het verwijderen van informatie of het onmogelijk maken van de toegang daartoe. Afnemer vrijwaart KNNS in dit verband voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens KNNS worden ingesteld.
- 13.6 De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van KNNS of haar leidinggevenden.

### **Artikel 14 – Overmacht**

KNNS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoring, uitval van of storingen in internet- en/of telecommunicatieverbindingen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers van KNNS of door KNNS ingeschakelde derden, ziekte van personeel waar niet onmiddellijk vervanging voor gevonden kan worden, bedrijfsstakingen, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische

aanslagen, brand, explosies, overstromingen, alsmede iedere andere situatie waarop KNNS geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

## **Artikel 15 – Duur, opschorting en beëindiging**

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van de Overeenkomst.
- 15.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 15.1 is KNNS gerechtigd, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden dan wel de uitvoering ervan op te schorten, in geval:
- indien Afnemer zijn (financiële) verplichtingen uit deze Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe waarbij een termijn van 14 dagen is gegeven om alsnog deugdelijk na te komen;
  - indien Afnemer anderszins zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe;
  - indien Afnemer failliet wordt verklaard of indien aan Afnemer surseance van betaling wordt verleend of in geval van stillegging of liquidatie van diens bedrijf;
- KNNS zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.3 Indien een van beide partijen op grond van overmacht tijdelijk niet in staat is om aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen en de periode van overmacht heeft meer dan 3 maanden geduurd, dan kunnen beide partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot vergoeding van enige schade verplicht zijn.
- 15.4 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij KNNS ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die KNNS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst 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.

## **Artikel 16 – Contractsovername/overdracht**

- 16.1 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst tussen KNNS en Afnemer kunnen niet door Afnemer worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van KNNS. Aan deze toestemming kunnen door KNNS voorwaarden worden verbonden.
- 16.2 KNNS behoudt zich het recht voor om haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst in volle omvang aan een derde over te dragen. Afnemer erkent dit voorbehoud van KNNS en aanvaardt reeds nu voor als dan een dergelijke overdracht door KNNS. KNNS zal in een voorkomend geval de Afnemer over een overdracht schriftelijk informeren.

## **Artikel 17 : Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 17.1 Op alle Overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en werkzaamheden verricht door KNNS voor Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding of als gevolg van de overeenkomst en/of deze daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zullen worden beslecht door de in Nederland bevoegde rechtbank in het arrondissement Gelderland.

## **HOOFDSTUK II BESTELLINGEN**

### **Artikel 18 : Levering en risico-overgang**

- 18.1 Na acceptatie van een bestelling van Afnemer zal KNNS de producten leveren conform de geaccepteerde bestelling. KNNS is bevoegd in termijnen te leveren.
- 18.2 Levering vindt plaats op het door Afnemer opgegeven adres. Afnemer is verplicht de gekochte producten af te nemen en dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor de levering, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Risico-overgang heeft plaats op het moment dat KNNS de producten bij het door Afnemer opgegeven adres ter aflevering aanbiedt, ook indien Afnemer deze om welke reden dan ook niet afneemt. Alle door KNNS in verband met de



aanbieding vergeefs gemaakte kosten en eventuele verdere kosten van vervoer, bewaring en opslag komen voor rekening van Afemer.

## **Artikel 19 : Inspectie en klachten**

- 19.1 Afemer is gehouden de door KNNS geleverde producten bij levering te controleren. Klachten met betrekking tot gebreken aangaande de geleverde producten dienen door Afemer uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de producten schriftelijk te worden ingediend bij KNNS, bij gebreke waarvan Afemer geacht wordt de producten te hebben aanvaard.
- 19.2 Indien een klacht door KNNS als gegrond wordt beschouwd en KNNS verantwoordelijk is voor de non-conformiteit of schade aan de producten, zal KNNS naar eigen keuze hetzij de geleverde producten vervangen, hetzij de door Afemer betaalde koopprijs (gedeeltelijk) crediteren en daarbij de geleverde producten terugnemen. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben jegens Afemer met betrekking tot non-conforme producten dan in de vorige zin weergegeven.
- 19.3 KNNS is gerechtigd een eigen onderzoek naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming te doen, in welk geval Afemer gehouden is daaraan alle medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Afemer ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.
- 19.4 Het indienen van een klacht ontslaat Afemer niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 5.
- 19.5 Geringe afwijkingen in kwaliteit, hoeveelheid, afmetingen, kleur, maat, etc. vormen geen grond voor reclame.

## **HOOFDSTUK III PROGRAMMATUUR**

### **Artikel 20 : Programmatuur**

- 20.1 Afemer verkrijgt een gebruiksrecht op de door KNNS geleverde Programmatuur, na ontvangst van de volledige betaling hiervoor door KNNS. Het gebruiksrecht geldt voor een specifieke versie, is niet exclusief en niet overdraagbaar en wordt verstrekt voor onbepaalde duur. Afemer is niet gerechtigd om de Programmatuur of kopieën daarvan aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen.
- 20.2 Afemer is niet bevoegd de Programmatuur te kopiëren. Wel is het Afemer toegestaan om één kopie te maken voor archiverings- en of beveiligingsdoeleinden. Deze kopie dient alle auteursrechten en alle overige (intellectuele) eigendomsaanduidingen te bevatten welke op de Programmatuur zijn aangebracht.
- 20.3 Afemer zal geen wijzigingen en/of toevoegingen in de door KNNS in gebruik gegeven Programmatuur aanbrengen of laten aanbrengen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van KNNS.

## **HOOFDSTUK IV DIENSTEN**

### **Artikel 21 - Acceptatie**

- 21.1. Afemer is verplicht aan KNNS mee te delen of hij de geleverde Diensten accepteert. KNNS zal Afemer per e-mail een verzoek toesturen de geleverde Diensten te accepteren. Afemer kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling per e-mail of door toezending van het testverslag indien de Diensten daarin worden goedgekeurd. De geleverde Diensten dienen in ieder geval te worden geaccepteerd op het moment van afsluiting van de User Acceptance Test dan wel binnen 5 dagen na in gebruik name van de geleverde Diensten.
- 21.2. Indien Afemer niet in staat is om binnen de in artikel 21.1 genoemde termijn aan KNNS mee te delen of hij de Diensten accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan KNNS onder opgaaf van redenen en meldt hij de termijn waarbinnen hij alsnog aan KNNS zal mededelen of hij de Diensten accepteert.
- 21.3. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 21.1 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor acceptatie, als bedoeld in artikel 21.2, zonder nader bericht van Afemer is verstreken, gelden de desbetreffende Diensten als door Afemer geaccepteerd.

- 21.4. Afnemer dient KNNS schriftelijk te informeren over eventueel geconstateerde gebreken. Indien een klacht door KNNS als gegrond wordt beschouwd en KNNS verantwoordelijk is voor de non-conformiteit, zal KNNS naar eigen keuze het geleverde herstellen, hetzij de door Afnemer betaalde vergoeding (gedeeltelijk) crediteren. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben met betrekking tot het geleverde dan in de vorige zin weergegeven.
- 21.5. KNNS is gerechtigd een eigen onderzoek te doen naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming, in welk geval Afnemer gehouden is daaraan alle medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Afnemer ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.
- 21.6. Het indienen van een klacht ontslaat Afnemer niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 5.

## HOOFDSTUK V APPARATUUR

### Artikel 22 : Levering, risico en eigendomsvoorbehoud

- 22.1 KNNS zal de Apparatuur binnen de levertijd afleveren op het installatieadres. De Apparatuur is voor risico van de Afnemer van de aflevering af. De levertijd is een geschatte levertijd. Deze levertijd zal KNNS in redelijkheid trachten te realiseren. Overschrijding van deze levertijd geeft de Afnemer geen reden tot ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding. Indien evenwel de afgesproken levertijd met meer dan 60 dagen wordt overschreden zal Afnemer het recht hebben de Overeenkomst te ontbinden, mits hij dit per aangetekend schrijven aan KNNS meedeelt en tenzij KNNS binnen 8 dagen na ontvangst van dit schrijven alsnog de Apparatuur aflevert en behoudens niet toerekenbare tekortkoming zijdens KNNS (zie Overmacht artikel 14).
- 22.2 Levering geschiedt af fabriek. Het risico voor de Apparatuur gaat over op Afnemer op het tijdstip van levering, tenzij het Apparatuur betreft waarvan KNNS ook de installatie verzorgt, in welk geval het risico op Afnemer overgaat op het moment dat de Apparatuur in de feitelijke macht van Afnemer of van een door Afnemer gebruikte hulppersoon is gebracht.
- 22.3 Tot de algehele voldoening van de door Afnemer aan KNNS voor de levering van de Apparatuur verschuldigde betalingen behoudt KNNS de eigendom van alle door haar geleverde Apparatuur.
- 22.4 Afnemer zal ervoor zorg dragen, dat de vereiste technische en ruimtelijke voorzieningen en elektrische en eventuele telecommunicatie aansluitingen voor de afleveringsdatum gereed zijn. Het gewicht en de afmetingen van de Apparatuur en de vereisten omtrent genoemde voorzieningen en aansluitingen zijn van te voren aan Afnemer meegedeeld. Afnemer bevestigt door de ondertekening van de Overeenkomst hieromtrent door KNNS te zijn ingelicht. Afnemer draagt er zorg voor, dat de plaats van bedrijfsklare opstelling en de toegang daartoe geschikt zijn voor respectievelijk de bedrijfsklare opstelling, het gebruik en de doorvoer van de Apparatuur. Indien de Apparatuur is voorzien van de mogelijkheid tot aansluiting op computerapparatuur zal KNNS de technische specificaties voor de aansluiting van de Apparatuur in een zo vroeg mogelijk stadium aan Afnemer en/of de door Afnemer aangewezen leverancier van de betreffende computerapparatuur bekend maken. Afnemer zal echter voor eigen rekening de eventueel benodigde interfacekabels aanschaffen.

## HOOFDSTUK VI ONDERHOUD VAN APPARATUUR

### Artikel 23 : Onderhoudsdiensten

KNNS zal het onderhoud van het in de Overeenkomst genoemde apparaat (laten) verzorgen op het installatieadres, tijdens de duur van de Overeenkomst en tegen betaling van de onderhoudsprijs. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Indien Afnemer tijdens de duur van de Overeenkomst het apparaat uitbreidt met een of meerdere door KNNS aan hem geleverde accessoires, is KNNS bereid deze accessoires op de condities van de Overeenkomst in onderhoud te nemen tegen de als dan geldende prijzen. KNNS is niet gehouden het onderhoud te (doen) verrichten, indien dit haar onmogelijk is ten gevolge van overmacht, arbeidsconflicten of enige andere onvoorziene omstandigheid. Afnemer verklaart tijdens de duur van de Overeenkomst eigenaar te zijn van het apparaat dan wel toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en in stand houden van de Overeenkomst.

## **Artikel 24 : Automatische verlenging, beëindiging**

- 24.1 De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde duur en zal daarna telkens met een periode van 12 maanden van rechtswege worden verlengd. Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen periode, alsmede tegen het einde van iedere verlengingsperiode, door middel van een aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 90 dagen.
- 24.2 Niettegenstaande het in het voorgaande lid bepaalde zal KNNS het recht hebben deze onderhoudsovereenkomst (zo het apparaat een xerografisch apparaat is) met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien gerekend vanaf de ingangsdatum van deze Overeenkomst op het apparaat tenminste het aantal afdrukken is gemaakt, dat in deze overeenkomst staat vermeld onder 'inclusief aantal afdrukken'.

## **Artikel 25 : Onderhoud**

- 25.1 KNNS zal op verzoek van Afnemer onderhoud aan het apparaat verrichten, waaronder te dezen wordt verstaan:
- a. reparatie, opheffing storingen en zonodig vervanging van ondeugdelijke onderdelen door deugdelijke (verwijderde onderdelen worden eigendom van KNNS);
  - b. aanbrengen van noodzakelijke technische modificaties, ten behoeve van de betrouwbaarheid en de veiligheid van het apparaat, een en ander ter beoordeling van KNNS;
  - c. voor zover het apparaat een xerografisch apparaat is en in de onderhoudsprijs een kopieprijs voor verbruiksartikelen is opgenomen: levering van de benodigde xerografische verbruiksartikelen, met uitzondering van het materiaal waarop afgedrukt wordt en met uitzondering van eventuele niet zwarte toner en de daarbij benodigde ontwikkelaar. De benodigde xerografische verbruiksartikelen blijven eigendom van KNNS.
- 25.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen de kosten van:
- a. niet Xerografische verbruiksartikelen, zoals nietjes, papier e.d.;
  - b. toebehoren, zoals bijvoorbeeld informatiedragers e.d.;
  - c. reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, nodig als gevolg van ondeskundig of verkeerd gebruik van het apparaat door Afnemer en derden alsmede reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden nodig ten gevolge van nalatigheid, onachtzaamheid en opzet van Afnemer en derden; verven van het apparaat;
  - d. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie e.d.;
  - e. reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, veroorzaakt door of ontstaan aan niet door KNNS geleverde verbruiksartikelen, onderdelen, accessoires of apparatuur;
  - f. onderhoudswerkzaamheden, nodig ten gevolge van reparaties, verplaatsing van het apparaat, veranderingen en afstellingen, verricht door andere dan door KNNS gemachtigde personen;
  - g. reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden en vervanging van onderdelen welke ten gevolge van niet normaal gebruik ondeugdelijk zijn geworden;
  - h. herstelwerkzaamheden, nodig als gevolg van ongelukken, inbraak, calamiteiten e.d.;
  - i. uitvoering door KNNS van taken, welke zijn neergelegd in het bedieningsvoorschrift van het apparaat zoals dagelijks onderhoud, bijvullen van papier en toner. Bedoelde kosten zullen aan Afnemer afzonderlijk in rekening worden gebracht, tegen de als dan van kracht zijnde tarieven;
  - j. xerografische verbruismaterialen zoals toners en/of cartridges tenzij anders vermeld op de Overeenkomst.
- 25.3 Afnemer verplicht zich het apparaat slechts door ter zake kundige bedienaars te laten bedienen en erop toe te zien dat deze de in het bedieningsvoorschrift van het apparaat neergelegde taken nauwlettend uitvoeren.
- 25.4 Indien Afnemer het apparaat wenst te koppelen aan andere, niet daarvoor bestemde apparatuur of in het apparaat veranderingen wenst aan te brengen, dient hij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van KNNS te hebben verkregen.
- 25.5 Afnemer draagt zorg voor de noodzakelijke technische en ruimtelijke voorzieningen en elektrische aansluitingen, een en ander zoals in de betreffende specificatie van het apparaat is aangegeven, teneinde het apparaat te doen functioneren. De onderhoudsverplichtingen van KNNS zijn niet van toepassing op het onderhoud of wijziging van de elektrische installatie. KNNS is niet verplicht tot onderhoud van het apparaat, wanneer dit zich in een ruimte bevindt, welke niet voldoet aan de door KNNS voorgeschreven normen. Voor zover het apparaat op de telefoonlijnen wordt aangesloten, dient Afnemer voor de datum van ingang van deze Overeenkomst bij de directeur van het betrokken telefoondistrict door middel van het daartoe

- bestemde formulier een verzoek tot aansluiting van het apparaat te hebben ingediend. Afnemer verklaart voor dat geval bij ondertekening van deze Overeenkomst in het door KNNS aan hem uitgereikte formulier.
- 25.6 Ten behoeve van de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden aan het apparaat verleent Afnemer te allen tijde gedurende de in artikel 26 genoemde onderhoudstijden aan de door KNNS aangewezen service-technici op vertoon van hun officiële KNNS-legitimatie toegang tot de plaats waar het apparaat zich bevindt.
- 25.7 KNNS heeft het recht het apparaat, c.q. een gedeelte daarvan, al naar gelang de technische conditie daarvan naar haar oordeel daartoe aanleiding geeft, tijdelijk (in verband met revisie) dan wel definitief om te ruilen tegen een zelfde of gelijkwaardig type c.q. onderdeel, zonder daarvoor aan Afnemer kosten in rekening te brengen.
- 25.8 Voor zover het apparaat zich niet op het vaste land in Nederland bevindt, draagt Afnemer zorg en verantwoording voor het vervoer van de KNNS technici, gereedschappen e.d. of het apparaat, ter keuze van KNNS, van en naar het vaste land in Nederland. Afnemer zal de kosten hiervan voor eigen rekening nemen.
- 25.9 Afnemer zal toestaan dat de betreffende service-engineer zonodig van Afnemers telefoon gebruik maakt. Voorts zal de Afnemer op verzoek van KNNS een geschikte afsluitbare ruimte toewijzen voor het opslaan van reserveonderdelen, documentatie e.d. Eveneens zal Afnemer op verzoek van KNNS een geschikte werkruimte, voorzien van verwarming, licht, ventilatie, elektriciteit e.d. toewijzen. Deze faciliteiten zullen zich binnen redelijke afstand van het apparaat dienen te bevinden en zonder kosten beschikbaar te worden gesteld. Tijdens het uitvoeren van service-werkzaamheden aan het apparaat door KNNS dient personeel van Afnemer ter plaatse aanwezig te zijn.
- 25.10 KNNS geeft geen garanties voor en/of onderhoud op het printen vanuit klant- en/of branchespecifieke applicaties en kan derhalve niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet functioneren van het apparaat in combinatie met deze klant- en/of branchespecifieke applicaties.
- 25.11 Gedurende de tijd dat KNNS de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Afnemer geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 25.12 Alvorens de apparatuur aan KNNS voor onderhoud aan te bieden, draagt Afnemer er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. KNNS is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud gewijzigde of verloren gegane gegevens.

## **Artikel 26 : Onderhoudstijden**

Ten behoeve van het onderhoud stelt Afnemer het apparaat ter beschikking van KNNS. De tijden waarop het onderhoud wordt verricht, dienen te vallen in de normale werktijden van KNNS, waaronder te dezen wordt verstaan de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en de voor KNNS geldende roostervrije dagen, van 08.30 tot 17.00 uur.

## **Artikel 27 : Onderhoudsprijs**

De in de Overeenkomst vermelde (minimum) onderhoudsprijs is steeds bij vooruitbetaling verschuldigd. Indien de verschuldigdheid 'per kwartaal' luidt, wordt bedoeld: de 3-maandelijke perioden, aanvangend op de 1e of de 15e van de maand. Indien de verschuldigdheid 'per halfjaar' respectievelijk 'per jaar' luidt, wordt bedoeld: periode van 6 respectievelijk 12 maanden. De variabele onderhoudskosten, vermeld in de Overeenkomst zijn bij achterafbetaling verschuldigd, telkens onmiddellijk na afloop van de periode waarop zij betrekking hebben.

## **Artikel 28 : Prijswijziging**

- 28.1 Indien en zodra tijdens de duur van deze Overeenkomst ten gevolge van enige prijsmaatregel van overheidswege een hogere onderhoudsprijs toelaatbaar zou worden dan de tussen partijen geldende, dan is KNNS gerechtigd de onderhoudsprijs per de eerstvolgende betaaldag te verhogen binnen de grenzen welke als dan toelaatbaar zullen zijn. KNNS verplicht zich de Afnemer 30 dagen vooraf schriftelijk over een dergelijke prijsverhoging in te lichten.
- 28.2 Indien en zodra prijsbeheersende voorschriften met betrekking tot deze Overeenkomst geheel zullen zijn vervallen, geldt de sub 8.2.1. vermelde regeling.
- 28.2.1 KNNS behoudt zich te allen tijde het recht voor, met inachtneming van een schriftelijke aanmeldingstermijn van 30 dagen, de tussen partijen geldende onderhoudsprijs en/of onderhoudsprijsstructuur te wijzigen en de aldus gewijzigde prijs in rekening te brengen. Indien en voor zover een dergelijke prijs- en/of prijsstructuurwijziging een prijsverhoging inhoudt, en

die prijsverhoging samen met eventuele prijsverhogingen die gedurende de voorafgaande 12 kalendermaanden zijn toegepast, 3% groter is dan het percentuele verschil tussen het nader te omschrijven prijsindexcijfer, vastgesteld voor de kalendermaand voorafgaand aan de datum van aanmelding van de prijswijziging, vergeleken met bedoeld prijsindexcijfer vastgesteld voor de kalendermaand 12 maanden daaraan voorafgaande, dan heeft Afnemer het recht per de datum van ingang deze onderhoudsovereenkomst te beëindigen, mits Afnemer KNNS uiterlijk 14 dagen voordat de prijsverhoging van kracht wordt, bij aangetekend schrijven mededeelt met de prijsverhoging niet akkoord te gaan. Onder het prijsindexcijfer wordt te dezen verstaan het gemiddeld prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie voor werknemersgezinnen, op basis van 2015 is 100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien bovengenoemde gegevens geheel of gedeeltelijk komen te ontbreken, zal de wijziging van de onderhoudsprijs volgens een andere, soortgelijke, maatstaf worden berekend.

#### **Artikel 29 : Verbruik: tellerstanden/afdrukken**

Voor zover het apparaat van een of meer teller(s) is voorzien en een afdrukprijs in de Overeenkomst is opgenomen, zal Afnemer telkens op de laatste dag van de betreffende factuurperiode een correct en volledig ingevulde verbruiksoverzicht aan KNNS zenden. Ingeval het verbruiksoverzicht niet op de 7e dag van de maand, volgend op de periode waarop het verbruiksoverzicht betrekking heeft, in het bezit van KNNS is, heeft KNNS het recht het verbruik van Afnemer te schatten. In deze overeenkomst wordt met 'afdrukken' bedoeld: "de door de betreffende teller(s) geregistreerde eenheden". Indien Afnemer een verzoek indient tot tussentijdse juridische wijziging van de overeenkomst, wordt € 125,00 (excl. BTW) aan administratieve kosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 30 : Technische inspectie**

KNNS zal zo spoedig mogelijk na ondertekening door partijen van de onderhoudsovereenkomst het apparaat, voor rekening van Afnemer, technisch inspecteren, teneinde te beoordelen of het apparaat in bedrijfsklare toestand verkeert. In het bevestigende geval zal KNNS dit aan Afnemer melden en zal de dag van de inspectie worden beschouwd als de datum van bedrijfsklare opstelling. Indien KNNS op grond van de inspectie van oordeel is dat het apparaat niet in bedrijfsklare toestand verkeert, zal zij dit aan Afnemer vermelden onder opgave van een taxatie van de te verwachten en voor rekening van de Afnemer komende noodzakelijke (reparatie)werkzaamheden voor het bedrijfsklaar opstellen van het apparaat. Afnemer dient vervolgens aan KNNS, binnen 14 dagen na ontvangst van het technisch rapport, te berichten of hij de bedoelde noodzakelijke werkzaamheden wenst te doen uitvoeren door KNNS dan wel of hij van verdere uitvoering van deze overeenkomst afziet; ook in dit laatste geval blijft evenwel de verplichting van Afnemer tot betaling van de kosten der technische inspectie onverlet. Indien KNNS van Afnemer opdracht krijgt tot uitvoering van bedoelde noodzakelijke werkzaamheden zal hij zo spoedig mogelijk het apparaat in bedrijfsklare toestand brengen.

#### **Artikel 31 : Beëindiging**

Behoudens de gevallen als genoemd in artikel 15 heeft KNNS het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen wanneer de machine naar haar oordeel "total loss" is of wanneer de service vanuit KNNS naar haar oordeel extreem hoog is.

### **HOOFDSTUK VII PRIVACY**

#### **Artikel 32 : Verwerking persoonsgegevens**

32.1 Voor zover KNNS in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Afnemer verwerkt, wordt KNNS als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) alsmede verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wbp en artikel 4 lid 8 AVG, en geldt de Overeenkomst tevens als verwerkingsovereenkomst in de zin van artikel 14 Wbp en artikel 28 lid 3 AVG. In dit kader gelden de volgende definities:

- Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- Verwerkersovereenkomst: hoofdstuk VII van deze algemene voorwaarden;
- Datalek: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot Persoonsgegevens;
- Derde: ieder, niet zijnde de Betrokkene, de Verwerkingsverantwoordelijke, de Verwerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd is om persoonsgegevens te Verwerken;

- e. Medewerker: elke medewerker, agent, aannemer, oproepkracht of elke andere persoon die onder het directe gezag van Verwerker werkt;
- f. Openbaarmaking/openbaren: elke vorm van openbaar maken van Persoonsgegevens aan (inclusief toegang op afstand door) iedere Medewerker of Derde;
- g. Persoonsgegeven(s): alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- h. Toepasselijke Privacywetgeving: alle wet- en regelgeving (inclusief richtlijnen en gedragscodes) die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens inclusief alle wijzigingen en aanpassingen daarop;
- i. Verwerken/Verwerking: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- j. Verwerkingsverantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van persoonsgegevens bepaalt;
- k. Verwerker: degene die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens Verwerkt;

### **Artikel 33 : Verplichtingen Verwerker**

- 33.1 Verwerker voldoet bij de uitvoering van de verplichtingen van deze Verwerkersovereenkomst aan de Toepasselijke Privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om ter zake redelijke aanwijzingen te geven aan Verwerker.
- 33.2 Verwerker Verwerkt Persoonsgegevens in opdracht van en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder diens verantwoordelijkheid. Verwerker zal de Persoonsgegevens die hij voor Verwerkingsverantwoordelijke Verwerkt niet voor andere doeleinden verwerken dan expliciet overeengekomen tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker. In een bijlage wordt door Verwerkingsverantwoordelijke beschreven welke Persoonsgegevens worden Verwerkt en de aard en het doel van de Verwerking van de Persoonsgegevens. Verwerker houdt een schriftelijk register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke heeft verricht.
- 33.3 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de Toepasselijke Privacywetgeving.
- 33.4 Verwerker verschaft haar Medewerkers enkel toegang tot de Persoonsgegevens voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst en waarborgt dat haar Medewerkers zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- 33.5 Verwerker zal de Persoonsgegevens enkel buiten Nederland Verwerken met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Indien Verwerker de Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte brengt, zal Verwerker er voor zorg dragen dat dit conform de Toepasselijke Privacywetgeving geschiedt.
- 33.6 Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een Derde verstrekken of ter beschikking stellen tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke of in overeenstemming met een wettelijke verplichting, in welk geval de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de Verwerking in kennis stelt van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 33.7 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om te kunnen voldoen aan diens wettelijke verplichting om toezicht te houden op de naleving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen door Verwerker en maakt audits, waaronder inspecties door de Verwerkingsverantwoordelijke of een door de Verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur, mogelijk en draagt eraan bij.
- 33.8 Verwerker meldt zo spoedig mogelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke als de Verwerker:
  - a. om welke reden dan ook niet kan voldoen aan haar verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst; of

- b. zich bewust wordt van omstandigheden of veranderingen in de Toepasselijke Privacywetgeving die het nakomen van haar verplichtingen onder de Verwerkersovereenkomst substantieel bemoeilijken.

## **Artikel 34 : Melding Datalekken**

- 34.1 Verwerker brengt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte, en in elk geval niet later dan 48 uur na de ontdekking van een (vermoedelijk) Datalek, als Verwerker weet of redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten dat een Datalek heeft plaatsgevonden, waaraan de Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke zijn blootgesteld.
- 34.2 De kennisgeving genoemd in het vorige artikel bevat in ieder geval:
  - a. tijdstip van ontdekking c.q. vermoeden van het bestaan van een Datalek;
  - b. de aard van het Datalek en de voortgang van een eventueel onderzoek naar het Datalek;
  - c. op wat voor Persoonsgegevens het Datalek betrekking heeft;
  - d. de hoeveelheid Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke waarop het Datalek betrekking heeft;
  - e. de daadwerkelijke en mogelijke nadelige gevolgen van het Datalek voor de bescherming van Persoonsgegevens en voor de Betrokkenen;
  - f. de instanties waar - naast Verwerker - meer informatie over het Datalek kan worden verkregen;
  - g. de maatregelen die door Verwerker getroffen zijn of die Verwerker voorstelt om de negatieve gevolgen van het Datalek te beperken en te verhelpen.Indien en voor zover het niet mogelijk is om alle informatie gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging in stappen worden verstrekt.
- 34.3 In het geval van een Datalek, dient Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, onverwijld alle redelijkerwijs noodzakelijke informatie en medewerking te verlenen om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen zo spoedig mogelijk de oorzaak, de omvang en de gevolgen van de inbreuk vast te stellen. Daarnaast treft Verwerker onverwijld maatregelen ten behoeve van beperking van mogelijke schade ten gevolge van het Datalek. Verder werkt Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs mee aan het adequaat informeren van Betrokkenen.

## **Artikel 35 : Verzoek tot inzage in persoonsgegevens**

- 35.1 Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke te informeren over alle verzoeken met betrekking tot inzage in de Persoonsgegevens die rechtstreeks van een Betrokkene zijn ontvangen. Verwerker zal enkel op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zelf gevolg geven aan een dergelijk verzoek.
- 35.2 Verwerker handelt alle verzoeken om inlichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de Verwerking van de Persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
- 35.3 Verwerker zal, rekening houdend met de aard van de Verwerking, de Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan inzageverzoeken of verzoeken tot verwijdering, wijziging of correctie van Persoonsgegevens, alsmede aan enig ander verzoek of klacht voor zover die in verband staat met de verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Toepasselijke privacywetgeving. Partijen zullen te goeder trouw overleggen over de redelijke verdeling van de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn.

## **Artikel 36 : Subverwerkers**

- 36.1 Verwerker mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke een sub-Verwerker (onderaannemer) inschakelen bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker is daarbij volledig aansprakelijk jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor enig handelen of nalaten van sub-Verwerker in verband met de Verwerking, alsof dit handelen of nalaten het handelen of nalaten van Verwerker betreft.
- 36.2 Verwerker draagt er zorg voor dat de sub-Verwerkers contractueel gebonden zijn aan dezelfde verplichtingen in verband met de Verwerking als die waar Verwerker op grond van deze Verwerkersovereenkomst aan is gebonden.

## **Artikel 37 : Beveiliging**

- 37.1 Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen garanderen te allen tijde een passend beveiligingsniveau waarbij rekening gehouden wordt met de stand van de techniek, de kosten gemoeid met de implementatie en de uitvoering van de maatregelen afgezet tegen de risico's en de aard van de Persoonsgegevens die de Verwerker Verwerkt.
- 37.2 De maatregelen die Verwerker onderhoudt ten tijde van het ondertekenen van deze Verwerkersovereenkomst zijn nader gespecificeerd in een register. Verwerker zal deze maatregelen regelmatig, en minimaal een per jaar of zo vaak als nodig, testen en beoordelen of de maatregelen nog een passend beveiligingsniveau garanderen.
- 37.3 Verwerker rapporteert minimaal eens per jaar, en daarnaast op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, over de beveiliging van de Persoonsgegevens. Indien Verwerker de beveiligingsmaatregelen op een ingrijpende wijze wijzigt, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte stellen.

## **Artikel 38 : Aansprakelijkheid**

- 38.1. In het geval Verwerker aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade. Voorts is de aansprakelijkheid van Verwerker beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval daadwerkelijk door de verzekeringsmaatschappij van Verwerker wordt uitgekeerd.
- 38.2. Verwerker is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gederfde omzet of reputatieschade.
- 38.3. Verwerkingsverantwoordelijke zal zich houden aan de Toepasselijke Privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het toerekenbaar tekortschieten van Verwerkingsverantwoordelijke in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of enige overtreding door Verwerkingsverantwoordelijke in de Toepasselijke Privacywetgeving en zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen de kosten van juridische bijstand) en schade van Verwerker (waaronder mede begrepen eventuele door de toezichthouder opgelegde boetes) vergoeden.

## **Artikel 39 : Beëindiging**

- 39.1 Deze Verwerkersovereenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en eindigt op het tijdstip dat de Overeenkomst eindigt of, voor zover nodig ter nakoming van de afspraken uit de Verwerkersovereenkomst en/of indien hier in de Overeenkomst nadere afspraken zijn gemaakt, op een later in gezamenlijk overleg vastgesteld tijdstip.
- 39.2 Tenzij tussen partijen anders is overeengekomen, zal Verwerker in geval van beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zo spoedig mogelijk alle aan haar ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren, alle digitale kopieën van Persoonsgegevens vernietigen, en aan Verwerkingsverantwoordelijke verklaren dat zij dit heeft uitgevoerd en hiervan desgevraagd bewijs overleggen.
- 39.3 Indien naar het redelijk oordeel van Verwerker een zelfstandige wettelijke verplichting het geheel of gedeeltelijk retourneren of vernietigen van de Persoonsgegevens door Verwerker verbiedt of beperkt zal zij Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen van de wettelijke verplichting en daarbij alle relevante informatie verstrekken die Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om te bepalen of vernietiging kan plaatsvinden en, zo ja, onder welke voorwaarden.
- 39.4 Verwerker zal in dat geval conform deze Verwerkersovereenkomst zorg blijven dragen voor de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens en zal de Persoonsgegevens niet Verwerken behalve ter voldoening aan haar bovenbedoelde wettelijke verplichting of na schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.