

Algemene voorwaarden KNNS

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KNNS B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736.

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 : Definities

- 1.1 Afdruk: Een Afdruk betreft een kopie, print, scan of plot.
- 1.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG): Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
- 1.3 Apparatuur: De door KNNS aan Klant te verhuren, te leveren, te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen hardware.
- 1.4 Betrokkene: Geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de Verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben (artikel 4 lid 1 AVG).
- 1.5 Diensten: Alle door KNNS ten behoeve van Klant te verrichten werkzaamheden waaronder begrepen consultancy, projectmanagement, servicemanagement, beheer- en onderhoudsservices en te leveren producten, niet zijnde Apparatuur of Programmatuur.
- 1.6 Klant: De partij met wie KNNS een Overeenkomst sluit of aan wie KNNS een aanbieding doet.
- 1.7 KNNS: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KNNS B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736.
- 1.8 Onderhoudsovereenkomst: De Overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot het onderhoud en de ondersteuning (support) aan de Apparatuur en/of Programmatuur en/of processen door KNNS ten behoeve van Klant.
- 1.9 Overeenkomst: De tussen Klant en KNNS afgesloten Overeenkomst ten behoeve van de verhuur, levering, verkoop of anderszins ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur, waarvan deze algemene voorwaarden onderdeel uitmaken.
- 1.10 Partijen: KNNS en Klant gezamenlijk.

K

- 1.11 Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de Betrokkene”) in de zin van artikel 4 lid 1 AVG.
- 1.12 Programmatuur: Een verzameling van geïntegreerde digitale instructies (met inbegrip van licenties, databases en documentatie), ontworpen om specifieke taken uit te voeren die bijdragen aan de functionaliteit van een IT-infrastructuur. Dit omvat niet alleen de software die nodig is voor de dagelijkse operaties, maar ook de creatieve processen van ontwerp en ontwikkeling die leiden tot de uiteindelijke oplevering van een IT-oplossing.
- 1.13 Schriftelijk: Onder “schriftelijk” valt in deze algemene voorwaarden ook elektronisch, waaronder communicatie via e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.
- 1.14 Subverwerker: Een entiteit die door de Verwerker wordt ingeschakeld om namens de Verwerkingsverantwoordelijke bepaalde taken met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens uit te voeren. De Subverwerker handelt onder directe verantwoordelijkheid van de Verwerker en moet voldoen aan alle voorwaarden en verplichtingen die de Verwerker met de Verwerkingsverantwoordelijke is overeengekomen, zoals vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst.
- 1.15 Teller(stand): Onder Teller(stand) wordt verstaan een Afdruk in zwart-wit of kleur. Een Teller(stand) komt tot stand door een Afdruk en/of het gebruik van software die een Teller(stand) genereert.
- 1.16 Verwerker: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt als bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG.
- 1.17 Verwerkersovereenkomst: Deze Verwerkersovereenkomst, inclusief alle bijlagen en eventuele aanvullingen, waarin de afspraken zijn vastgelegd tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 1.18 Verwerking: Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- 

K

- 1.19 Verwerkingsverantwoordelijke: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijk recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de Verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen als bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG.
- 1.20 'Xperience Level Agreement of XLA: De Overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot het onderhoud en de ondersteuning (support) aan de Apparatuur en/of Programmatuur en/of processen door KNNS ten behoeve van Klant.

Artikel 2 : Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en contractvormen, die door KNNS aan Klant 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 Klant verrichte werkzaamheden, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele toekomstige aanbiedingen, offertes en contractvormen van KNNS waarbij deze algemene voorwaarden niet opnieuw aan Klant ter hand zijn gesteld.
- 2.2 In het geval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde (waarbij de eerder genoemde documenten voorrang hebben op de later genoemde documenten):
- Overeenkomst;
 - XLA of Onderhoudsovereenkomst;
 - Algemene voorwaarden;
 - Verwerkersovereenkomst;
 - Technisch Ontwerp.
- 2.3 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden KNNS slechts indien en voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele door Klant 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 Klant van toepassing (zullen) zijn.



K

- 2.4 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 Klant 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.
- 2.5 KNNS behoudt zich het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen, naar termen van redelijkheid en billijkheid en conform op dat moment geldende wetgeving, en deze wijzigingen op de bestaande Overeenkomst van toepassing te verklaren. Alle wijzigingen zullen met inachtneming van een termijn van dertig dagen na schriftelijke bekendmaking aan Klant van kracht worden.

Artikel 3 : Offerte & totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen, offertes en contractvormen van KNNS, alsmede de door KNNS opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Alle aanbiedingen en offertes van KNNS zijn geldig tot vijf dagen na de datum die in het aanbod, de offerte of het contract is vermeld. KNNS is niet verplicht om een aanvaarding te accepteren na het verstrijken van deze termijn. Indien KNNS daartoe toch overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens zijn aan KNNS verstrekte gegevens waarop KNNS haar offerte of aanbieding heeft gebaseerd.
- 3.3 Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand door één van de volgende gebeurtenissen:
- Schriftelijke aanvaarding dan wel uitvoering zijdens KNNS van een door Klant (al dan niet mondeling) geplaatste bestelling of gevraagde werkzaamheden;
 - Onvoorwaardelijke aanvaarding door Klant van een offerte van KNNS;
 - Ondertekening van een Overeenkomst door KNNS en door of namens Klant.
- 3.4 Uitsluitend de hiervoor in artikel 3.3 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.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 

K

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 Klant schriftelijk vastgelegde afspraken. De verplichtingen van KNNS op grond van de Overeenkomst betreffen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
 - 4.2 KNNS is gerechtigd derden Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur te verstrekken dan wel derden Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
 - 4.3 Indien KNNS derden producten levert aan Klant dan zijn naast deze algemene voorwaarden KNNS tevens de algemene voorwaarden derden van toepassing op de overeenkomst. Deze voorwaarden van derden zijn te raadplegen via de website van de toeleverancier en/of zijn op aanvraag bij KNNS beschikbaar.
 - 4.4 Klant 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 Klant 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.
 - 4.5 KNNS zal pas overgaan tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur, nadat Klant binnen een door KNNS gestelde termijn alsnog haar verplichtingen volledig is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weer in dienst stelling heeft voldaan.
 - 4.6 In geval van verandering of aanvulling van de Overeenkomst op verzoek of met instemming van Klant, heeft KNNS het recht de extra kosten die dat met zich meebrengt volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
 - 4.7 Klant zal wijzigingen in adres- en andere Persoonsgegevens, uiterlijk veertien 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 Klant.
 - 4.8 Klant zal alle regels en aanwijzingen van KNNS betreffende het gebruik van de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur opvolgen, zoals neergelegd in de algemene voorwaarden, de Overeenkomst en zoals door KNNS schriftelijk, per e-mail of mondeling is medegedeeld aan Klant.
- 

K

- 4.9 KNNS kan op verzoek van Klant een bestelling plaatsen bij derde partijen. KNNS heeft geen invloed op het al dan niet accepteren van deze bestelling door de betreffende partij en kan hierover geen garanties geven.
- 4.10 Klant verschaft KNNS het exclusiviteitsrecht voor levering van Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur aan Klant, welke op enige manier zijn ontstaan uit of op enigerlei wijze gerelateerd zijn aan de in Overeenkomst beschreven Diensten, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. KNNS kan bij enigerlei tekortkoming in de nakoming door Klant van voornoemde op hem rustende verplichting, zonder dat ingebrekestelling nodig is, een boete opleggen ter hoogte van 75% van de misgelopen beoogde omzet, met een minimum van € 1.000 (zegge: duizend euro) per gebeurtenis onverminderd het recht op ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding. Ook voor het geldend maken van dit recht is voorafgaande ingebrekestelling niet vereist.
- 4.11 Indien op wens van Klant een startdatum – bijvoorbeeld van een (deel)project – wijzigt, kunnen er extra kosten aan Klant in rekening worden gebracht. KNNS zal alvorens er wordt overgegaan tot wijzigen van de startdatum bevestigen wat de (financiële) impact is en ter akkoord aanbieden. Indien Klant niet akkoord gaat met deze voorwaarden zal de originele startdatum worden gehanteerd. Voor het wijzigen van reeds geplande Diensten hanteren wij de volgende voorwaarden:
- a) Annuleren/wijzigen minder dan drie werkdagen voor aanvang werkzaamheden: 100% doorbelasting.
 - b) Annuleren/wijzigen minder dan tien werkdagen voor aanvang werkzaamheden: 50% doorbelasting.

Artikel 5 : Prijs & betaling

- 5.1 Voor de uitvoering van de Overeenkomst is Klant aan KNNS een vergoeding verschuldigd, conform de gebruikelijke tarieven van KNNS, zoals nader bepaald in de Overeenkomst tussen Klant 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 Alle door KNNS afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij KNNS schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door KNNS afgegeven begroting of voorcalculatie kunnen door Klant nimmer rechten worden ontleend. Een door Klant aan KNNS kenbaar gemaakt budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door KNNS te verrichten prestaties.
- 

K

- 5.4 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 Klant uit welke hoofde dan ook.
- 5.5 Indien de betaling plaatsvindt door automatische incasso, vindt de betaling aan KNNS van de verschuldigde prijs plaats door een door de Klant aan KNNS te verstrekken (elektronische) machtiging tot afschrijving van het betreffende bedrag. Klant zal zorg dragen voor voldoende saldo op de door hem opgegeven bankrekening ten behoeve van de afschrijving van het verschuldigde bedrag. Indien Klant geen gebruik wenst te maken van automatische incasso, wordt per factuur € 30,00 (zegge: dertig euro), aan administratieve kosten in rekening gebracht.
- 5.6 De termijn waarbinnen de betaling van de factuurbedragen door Klant dient te zijn geschied, bedraagt veertien dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.7 KNNS hanteert onderstaande toeslagpercentages in het geval van werkzaamheden welke zich buiten de openstelling bevinden:
- Maandag t/m vrijdag van 05.00 tot 08.00, 18.30 tot 24.00 en op zaterdag van 05.00 tot 24.00 uur: 150%.
 - Maandag t/m vrijdag van 24.00 tot 05.00 uur en op zon- en feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur: 200%.
- 5.8 KNNS is te allen tijde gerechtigd voor iedere levering of deellevering gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen of van Klant 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 Klant niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen en Klant weigert om (aanvullende) zekerheid te verstrekken, is KNNS gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks onverminderd haar wettelijke opschortingsrechten.
- 5.9 Met betrekking tot de door KNNS verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van KNNS volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.10 Bij niet (tijdige) betaling van enig aan KNNS verschuldigd bedrag, is Klant 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 Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur buiten gebruik te stellen of de levering daarvan op te schorten voor de duur dat volledige betaling uitblijft.

K

- b) Administratiekosten door te belasten van € 30,- (zegge: dertig euro) per verzonden herinnering.
- 5.11 Alle ontvangen betalingen worden eerst afgeboekt op de openstaande rente en (buitengerechtigde) kosten en pas daarna op de oudst openstaande factuur.
- 5.12 KNNS is te allen tijde bevoegd haar verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk te verrekenen met elke vordering die KNNS op enig tijdstip al dan niet opeisbaar, voorwaardelijk of onder tijdsbepaling, op de Klant heeft of zal verkrijgen.
- 5.13 Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk door Klant aan KNNS kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen na het verstrijken van de betalingstermijn komt vast te staan.
- 5.14 KNNS is te allen tijde gerechtigd om de prijzen per direct te verhogen indien de prijsverhoging verband houdt met de prijsstelling van toeleveranciers, waaronder aankooprijzen, licentieprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven en overige heffingen of belastingen. KNNS is in zodanig geval niet gehouden tot enige vergoeding van schade en/of kosten. Een aanpassing zoals bedoeld in dit artikel, geeft Klant niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen.
- 5.15 Het in artikel 5.13 bepaalde laat onverlet het recht van KNNS om haar tarieven jaarlijks te verhogen op basis van het door Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI) 2015=100 of de opvolger daarvan plus 5%; die verhoging vindt niet noodzakelijkerwijs plaats in januari en kan met terugwerkende kracht (tot 1 januari van dat betreffende jaar) in rekening worden gebracht vanaf het moment van publicatie van het desbetreffende indexcijfer. Een aanpassing zoals bedoeld in dit artikel, geeft Klant niet het recht de Overeenkomst (tussentijds) te beëindigen.
- 5.16 Het in artikel 5.14 en dit artikel 5.15 bepaalde laat onverlet het recht van KNNS om overeengekomen prijzen en tarieven, na Klant daarvan minimaal dertig dagen van tevoren op de hoogte te hebben gesteld, te verhogen. Klant heeft in dat geval, met uitzondering van hetgeen is bepaald in artikel 5.14 en artikel 5.15, het recht de onderdelen van de Overeenkomst waarop deze prijsverhoging van toepassing is, met een opzegtermijn van drie maanden, op te zeggen mits de prijsverhoging hoger is dan 15% van de op dat moment geldende prijzen.
- 5.17 In het geval KNNS een prijsverhoging doorvoert conform het vorige lid heeft Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.
- 5.18 Het indienen van een klacht ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in dit artikel 5.



K

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 Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Artikel 7 : Meerwerk

- 7.1 Indien KNNS op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Diensten heeft verricht, Programmatuur en/of Apparatuur heeft geleverd die buiten de Overeenkomst vallen, zal hiervoor door Klant 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 Klant informeren over de financiële consequenties als bedoeld in dit artikel.
- 7.3 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Klant zelf verantwoordelijk.

Artikel 8: Acceptatie

- 8.1 Klant verkrijgt een gebruiksrecht op de door KNNS geleverde Dienst en/of Programmatuur, na ontvangst van de volledige betaling hiervoor door KNNS. Het gebruiksrecht geldt voor een specifieke versie, is niet exclusief en niet overdraagbaar. Klant is niet gerechtigd om de Dienst en/of Programmatuur of kopieën daarvan aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door KNNS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de Dienst en/of Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Dienst en/of Programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan KNNS rapporteren.



K

- 8.3 De Dienst en/of Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- a) Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door KNNS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
 - b) Indien Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - c) Indien KNNS vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Dienst en/of 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.
- 8.4 Acceptatie van de Dienst en/of Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Dienst en/of Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Dienst en/of Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 8.5 Indien de Dienst en/of 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.
- 8.6 Indien de acceptatietest gebreken constateert, dient Klant KNNS schriftelijk te informeren over deze tekortkoming. 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 Klant betaalde vergoeding (gedeeltelijk) crediteren. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben met betrekking tot het geleverde dan in de vorige zin weergegeven.
- 8.7 KNNS is gerechtigd, maar niet verplicht, een eigen onderzoek te doen naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming zoals beschreven in artikel 8.6, in welk geval Klant gehouden is daaraan alle medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Klant ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.
- 8.8 Klant is niet bevoegd de Dienst en/of Programmatuur te kopiëren. Wel is het Klant 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 Dienst en/of Programmatuur zijn aangebracht.
- 

K

- 8.9 Klant zal geen wijzigingen en/of toevoegingen in de door KNNS in gebruik gegeven Dienst en/of Programmatuur aanbrenge(n) of laten aanbrenge(n), behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van KNNS.

Artikel 9 : Support

- 9.1 Partijen kunnen nadere afspraken maken over onderhoud en support die worden vastgelegd in een XLA of Onderhoudsovereenkomst.

Artikel 10 : Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1 De intellectuele eigendomsrechten op alle Diensten, Apparatuur en/of 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/of Programmatuur aan Klant ter beschikking te stellen. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de tussen Partijen gesloten Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 10.2 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. Klant 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.
- 10.3 Klant mag auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicaties van de rechthebbende op intellectuele eigendomsrechten niet verwijderen van enige Diensten en/of Apparatuur of wijzigen in de ter beschikking gestelde Programmatuur. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.



K

- 10.4 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 Klant ontwikkelde Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur over zal gaan op Klant, 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 Klant zijn of worden gedaan.
- 10.5 KNNS vrijwaart Klant 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 Klant KNNS onverwijld informeert over het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Klant 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 Klant hierbij aan KNNS een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Klant 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 Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur die door Klant of namens Klant 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 Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur zijn ontwikkeld of zijn bedoeld.
- 10.6 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 Klant het gebruik van de Programmatuur wordt ontnomen, zal KNNS voor haar rekening en naar haar eigen keuze:
- a) Hetzij zorgen dat Klant het recht verkrijgt het gebruik van de Programmatuur voort te zetten;
 - b) Hetzij de Programmatuur zodanig aanpassen of wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd;
 - c) Hetzij vervangende Programmatuur ter beschikking stellen met vergelijkbare functies.



K

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

Artikel 11 : Aansprakelijkheid

- 11.1 De totale aansprakelijkheid van KNNS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst in verband waarmee of waaronder de aansprakelijkheid is ontstaan overeengekomen prijs. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van zes maanden of langer, dan wordt de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs gesteld op het totaal van de overeengekomen vergoedingen (inclusief korting) voor de zes maanden direct voorafgaand aan het moment waarop het (cyber)schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Indien zich meerdere (cyber)schadegevallen voordoen bij de uitvoering van één project of ten gevolge van één (cyber)schade veroorzakend feit wordt dit aangemerkt als een samenhangende reeks (cyber)schadegevallen; een reeks samenhangende (cyber)schadegevallen geldt als één gebeurtenis. De totale cumulatieve aansprakelijkheid onder alle Overeenkomsten tezamen waarbinnen zich (cyber)schadegevallen voordoen en gedurende de gehele looptijd daaronder, zal nooit meer dan € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) bedragen.
- 11.2 KNNS heeft zich ter zake van schade verzekerd. KNNS is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Klant uit hoofde van met KNNS gesloten Overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Klant van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met het eigen risico van KNNS, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 11.3 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.

K

- 11.4 Onder directe schade zoals waarnaar gerefereerd in artikel 11.1 wordt uitsluitend verstaan:
- a) Redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van KNNS aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant (geheel of gedeeltelijk) wordt ontbonden;
 - b) Redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én KNNS, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade;
 - 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 de Overeenkomst;
 - 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 de Overeenkomst.
- 11.5 De aansprakelijkheid van KNNS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant 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.
- 11.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen 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 Klant jegens KNNS, behalve die welke uitdrukkelijk door KNNS is aanvaard, door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan daarvan.
- 11.7 In geen geval zal KNNS aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit het verwijderen van informatie of het onmogelijk maken van de toegang daartoe. Klant vrijwaart KNNS in dit verband voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens KNNS worden ingesteld.
- 11.8 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.
- 11.9 Klant vrijwaart KNNS tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van de Overeenkomst door Klant en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder verantwoordelijkheid van Klant vallen.
- 11.10 Aansprakelijkheid van KNNS voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en Programmatuur, is uitgesloten.
- 

K

- 11.11 Klant erkent en aanvaardt dat het van vitaal belang is om passende verzekeringen af te sluiten ter dekking van potentiële cyberschade. In het geval dat de Klant geen adequate verzekering heeft afgesloten om dergelijke schade te dekken, vrijwaart de Klant KNNS van alle aansprakelijkheid voor enige directe, indirecte, incidentele, gevolg- of speciale schade, verlies of kosten die voortvloeien uit of verband houden met cyberschade die Klant kan lijden.
- 11.12 In het geval dat een schadegeval met betrekking tot cybersecurity (deels) kan worden toegeschreven aan en/of verweten aan Klant, wordt de schade geclaimd op de ter zake afgesloten verzekering van Klant voor zover het ontstaan van die schade kan worden toegerekend aan Klant. Klant verplicht zich hierbij om de schadeclaims in te dienen bij haar eigen verzekeringsmaatschappij en stelt zich volledig beschikbaar voor en werkt samen met de verzekeraar om de afhandeling van eventuele claims te vergemakkelijken.
- 11.13 Aansprakelijkheidsvergoedingen zullen, waar van toepassing op meerdere Overeenkomsten, naar rato van contractwaarde worden verdeeld.
- 11.14 KNNS is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes (zoals bij cyberaanvallen), certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt.
- 11.15 Klant vrijwaart KNNS van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Klant aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door KNNS is (af/op)geleverd.
- 11.16 KNNS is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Klant dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.
- 11.17 Klant erkent en stemt ermee in dat KNNS onderdeel is van een holdingstructuur waarin meerdere IT-dienstverleners opereren. In het geval van eventuele claims, schadevergoedingen of aansprakelijkheid die voortvloeien uit de dienstverlening van andere IT-dienstverleners binnen die holding, wordt de aansprakelijkheid van KNNS beperkt tot uitsluitend de Diensten die zij zelf leveren aan de Klant. KNNS is niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen, claims of verplichtingen die voortkomen uit de dienstverlening van andere IT-dienstverleners binnen die holding. Andere IT-dienstverleners binnen die holding zijn niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen, claims of verplichtingen die voortkomen uit de dienstverlening van KNNS.
- 11.18 KNNS is niet verantwoordelijk voor schade, verlies of aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van de gedeelde infrastructuur, zoals maar niet uitsluitend gegevensverlies, downtime, prestatieverliezen en beveiligingsbreuken, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de KNNS relatief tot gedefinieerde verantwoordelijkheden.
- 

K

- 11.19 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade deugdelijk, zo gedetailleerd mogelijk en zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk bij KNNS meldt, gericht aan het bestuur van KNNS, én daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen KNNS vervalt door het enkele verloop van zes maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen zodanige periode van zes maanden een procedure als vervat in deze algemene voorwaarden aanhangig is gemaakt.
- 11.20 Indien Klant schriftelijk overlegde beveiligingseisen van KNNS met betrekking tot (cyber)beveiliging, ook na overleg, niet opvolgt, dan is KNNS niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor (eventuele) (cyber)incidenten met betrekking tot beveiliging van systemen en infrastructuur van Klant. KNNS behoudt zich het recht voor om de beveiligingseisen zo vaak als nodig geacht door KNNS aan te passen. KNNS zal deze aanpassingen onverwijld en deugdelijk schriftelijk communiceren naar Klant. Klant erkent dat het niet voldoen aan deze eisen kan resulteren in blootstelling aan beveiligingsrisico's, dat de Klant zelf verantwoordelijk is voor het nemen van passende maatregelen om de beveiliging van zijn systemen en gegevens te waarborgen en dat de eisen gesteld door KNNS kunnen behelzen betaalde Diensten van KNNS ter beperking van het risico op een cyberincident. Klant vrijwaart KNNS van alle claims, aansprakelijkheid of verliezen die voortvloeien uit het niet naleven van de beveiligingseisen, opgelegd door KNNS.
- 11.21 Klant is verantwoordelijk voor het adequaat en bij machte beveiligen en adequaat beveiligd houden van zijn systemen en infrastructuur, ook indien beveiliging door KNNS onderdeel is van de Overeenkomst. Klant dient, onder meer, een eigen beveiligingsbeleid te hebben en te onderhouden en is, onder andere, verantwoordelijk voor het voeren en onderhouden van een deugdelijk wachtwoordenbeleid en het actief waarschuwen binnen haar organisatie voor phishing e-mails en vergelijkbare activiteiten ter voorkoming van beveiligingsincidenten.
- 11.22 KNNS is slechts gehouden tot het voorzien in een vorm van beveiliging indien en tot zover dat in de Overeenkomst tussen Partijen is bepaald. KNNS is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 11.23 KNNS staat er uitdrukkelijk niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is en Klant erkent dit ook.
- 11.24 De door of vanwege KNNS aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. KNNS is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 

K

- 11.25 KNNS is niet verantwoordelijk voor het gedrag en bewustzijn van de gebruiker met betrekking tot cyberbeveiliging, om blootstelling aan risico's te voorkomen die voortvloeien uit nalatigheid van Klant op het gebied van cybersecurity. Klant erkent dat het gebruik van de Diensten van de KNNS gepaard kan gaan met veiligheidsrisico's en dat Klant verantwoordelijk is voor het nemen van passende maatregelen om de beveiliging en het bewustzijn van zijn systemen en gebruikers te waarborgen. Klant vrijwaart de KNNS van alle claims, aansprakelijkheid of verliezen die voortvloeien uit de nalatigheid van Klant met betrekking tot cybersecurity. Op deze vrijwaring is de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking niet van toepassing.
- 11.26 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op Programmatuur, Apparatuur of infrastructuur die niet door KNNS op grond van de Overeenkomst aan Klant is geleverd, dan staat Klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening door KNNS te mogen uitvoeren. KNNS is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart KNNS tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 11.27 KNNS is niet verplicht tot het maken van reservekopieën (back-ups) van de Diensten; de verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Klant. Dit is slechts anders als het maken van back-ups expliciet onderdeel is van de tussen Partijen overeengekomen Diensten.
- 11.28 Indien Klant geen back-up Diensten afneemt van KNNS gelden de bepalingen in dit artikel.
- Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups. KNNS zal op verzoek van Klant de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups kenbaar maken.
 - Uitsluitend indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat KNNS geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van back-ups, zal KNNS back-ups maken.
 - KNNS is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze back-ups wat betreft maar niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van back-ups en/of fouten in de back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens. Klant is te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de back-ups. Dit geldt ook indien KNNS een back-up terugzet ten behoeve van Klant, ongeacht de reden van dit terugzetten.
 - Klant blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van back-ups indien Klant handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur waarop de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur opereren. KNNS is niet aansprakelijk voor schade indien Klant dit artikel niet heeft nageleefd.
 - Herstelwerkzaamheden op verzoek van de Klant worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.
- 11.29 De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel komen te vervallen indien en voor zover de schade is ontstaan als gevolg van grove nalatigheid dan wel opzet van KNNS en/of KNNS niet aan haar garantieverplichtingen heeft voldaan.
- 

Artikel 12 : Overmacht

- 12.1 KNNS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van KNNS 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, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van KNNS of door KNNS ingeschakelde derden, gebrekkigheid van zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan KNNS is voorgeschreven, algemene vervoersproblemen, tekorten aan personeel bij KNNS, pandemieën en/of epidemieën, overheidsmaatregelen, cybercrime, bedrijfsstakingen, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, alsmede iedere andere situatie waarop KNNS geen (beslissende) controle kan uitoefenen.
- 12.2 In het geval dat KNNS, als gevolg van het bewust of onbewust toedoen van (een medewerker van) Klant, wordt geconfronteerd met buitenproportionele, niet-voorspelbare en niet-gecalculeerde werkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot, incidenten zoals ingaan op phishing mails of corruptie van een aanzienlijke omgeving, die leiden tot noodzakelijke herstelwerkzaamheden, heeft KNNS het recht om alle redelijke kosten en uitgaven die verband houden met dergelijke Incidenten en herstelwerkzaamheden aan Klant door te berekenen. KNNS zal Klant zo spoedig mogelijk informeren over de aard en omvang van de Incidenten, evenals over de verwachte duur en aard van de herstelwerkzaamheden. Klant zal redelijke inspanningen leveren om samen te werken met KNNS om de gevolgen van dergelijke Incidenten te beperken en te minimaliseren.

Artikel 13 : Duur, opschorting en beëindiging

- 13.1 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.
- 13.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 13.1 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 dat:
- Klant zijn (financiële) verplichtingen uit deze Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe waarbij een termijn van veertien dagen is gegeven om alsnog deugdelijk na te komen;
 - Klant anderszins verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe;
 - Klant failliet wordt verklaard of indien aan Klant surseance van betaling wordt verleend of in geval van stillegging of liquidatie van diens bedrijf;

K

- d) KNNS zal wegens een beëindiging vanwege een van voornoemde omstandigheden nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.3 Indien een van beide Partijen op grond van overmacht tijdelijk niet in staat is om aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen en de periode van overmacht heeft meer dan drie 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.
- 13.4 Indien Klant 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 ongedaan making 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.
- 13.5 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal KNNS op basis van een inspanningsverplichting ondersteuning bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere IT-toeleverancier. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Klant.
- 13.6 KNNS is pas gehouden om medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Klant indien alle door Klant verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.
- 13.7 Alle door KNNS eventueel genoemde en voor KNNS geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan KNNS bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 13.8 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen KNNS er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen KNNS en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 13.9 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Leverancier behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van KNNS. KNNS aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.
- 

K

Artikel 14 : Contractovername/overdracht

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

Artikel 15 : Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 15.1 Op alle Overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en werkzaamheden verricht door KNNS voor Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 15.2 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, locatie Arnhem.

Artikel 16 : Risico

- 16.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Leverancier of hulppersonen van Leverancier zijn, draagt Leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

Artikel 17 : Accounts

- 17.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur, dan wel om de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur te kunnen beheren of configureren, heeft Klant mogelijk een account nodig. Deze accounts worden door KNNS verstrekt of kunnen door Klant zelf worden aangemaakt.
- 17.2 Klant is er zelf voor verantwoordelijk om inloggegevens voor accounts strikt geheim te houden. Eventuele door KNNS verstrekte dan wel door Klant aangemaakte accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gebruikt door meerdere personen.



K

- 17.3 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de inloggegevens voor accounts zonder toestemming van KNNS te delen met derden. Klant zal alle eindgebruikers (zoals personeel, inhuurkrachten en stagiaires), instrueren om vertrouwelijk met de inloggegevens om te gaan.
- 17.4 Alle handelingen die worden verricht via een account komen voor rekening en risico van Klant. KNNS mag ervan uitgaan dat deze handelingen door Klant zelf dan wel met toestemming van Klant zijn verricht.
- 17.5 Indien Klant vermoedt of constateert dat er misbruik wordt gemaakt van een account, dient hij direct alle maatregelen te nemen die nodig zijn om (verder) misbruik te voorkomen. Indien Klant niet de mogelijkheid heeft om zelf maatregelen te nemen, dient Klant direct een melding te maken bij KNNS, zodat KNNS de nodige maatregelen kan treffen.
- 17.6 Het is voor Klant niet mogelijk om enkel bepaalde medewerkers van KNNS toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Klant kan beschikken over een vast team van medewerkers van KNNS, indien dit relevant is.

Artikel 18 : Gebruiksregels

- 18.1 Het is Klant verboden om de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur te gebruiken in strijd met Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel op een wijze die anderszins onrechtmatig is.
- 18.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde is het Klant uitdrukkelijk niet toegestaan, ongeacht of dit rechtmatig is, om met gebruik van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur bepaalde materialen op te slaan of te verspreiden die:
- a) Een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) bevatten of een verwijzing hiernaar bevatten;
 - b) Inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatdragend zijn;
 - c) Informatie bevatten over (of die behulpzaam kunnen zijn bij) het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - d) Een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag Verwerken van Persoonsgegevens van derden; of
 - e) Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten.



K

- 18.3 Klant onthoudt zich ervan om met gebruik van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur andere klanten van KNNS te hinderen dan wel schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van KNNS of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Klant weet of moet weten dat deze KNNS of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.
- 18.4 Alle gedragingen van eindgebruikers die gebruik maken van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur, komen voor rekening en risico van Klant. Klant is er zelf voor verantwoordelijk om hen op de hoogte te stellen van de geldende gebruiksregels en eventuele andere relevante toepasselijke voorwaarden.
- 18.5 Klant vrijwaart KNNS voor eventuele claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de materialen die met gebruik van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur worden opgeslagen of verspreid een inbreuk maken op diens rechten dan wel anderszins onrechtmatig zijn.
- 18.6 De resultaten van de door de medewerkers van Klant uitgevoerde werkzaamheden zijn voor rekening en risico van Klant. KNNS kan in dit kader geen aansprakelijkheid aanvaarden.

HOOFDSTUK II BESTELLINGEN

Artikel 19 : Levering en risico-overgang

- 19.1 Na acceptatie van een bestelling van Klant zal KNNS de producten leveren conform de geaccepteerde bestelling. KNNS is bevoegd in termijnen te leveren.
- 19.2 Levering vindt plaats op het door Klant opgegeven adres. Klant 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 Klant opgegeven adres ter aflevering aanbiedt, ook indien Klant 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 Klant.

Artikel 20 : Inspectie en klachten

- 20.1 Klant is gehouden de door KNNS geleverde producten bij levering te controleren. Klachten met betrekking tot gebreken aangaande de geleverde producten dienen door Klant uiterlijk binnen vierentwintig uur na ontvangst van de producten schriftelijk te worden ingediend bij KNNS, bij gebreke waarvan Klant geacht wordt de producten te hebben aanvaard.



K

- 20.2 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 Klant betaalde koopprijs (gedeeltelijk) crediteren en daarbij de geleverde producten terugnemen. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben jegens Klant met betrekking tot non-conforme producten dan in de vorige zin weergegeven.
- 20.3 KNNS is gerechtigd een eigen onderzoek naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming te doen, in welk geval Klant gehouden is daaraan alle medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Klant ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.
- 20.4 Het indienen van een klacht ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 5.
- 20.5 Geringe afwijkingen in kwaliteit, hoeveelheid, afmetingen, kleur, maat, etc. vormen geen grond voor reclame.

HOOFDSTUK III PROGRAMMATUUR

Artikel 21 : Programmatuur

- 21.1 Het licentiecontract wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde duur en zal daarna telkens met dezelfde duur als in de Overeenkomst verlengd worden, tenzij anders is overeengekomen. 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 negentig dagen.
- 21.2 Programmatuur wordt door KNNS "AS IS" geleverd en voor zover toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. KNNS kan geen garantie geven dat de Programmatuur beantwoordt aan de verwachtingen van Klant, dan wel dat deze vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.
- 21.3 KNNS en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de software op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in functionaliteit. Tenzij het beschikbaar stellen van updates en upgrades onderdeel is van de overeengekomen Diensten, kunnen aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades aanvullende kosten verbonden zijn.



K

- 21.4 Tenzij dit onderdeel is van de overeengekomen XLA of Onderhoudsovereenkomst, is Klant er zelf voor verantwoordelijk om in het geval van updates of upgrades over te stappen op een nieuwe versie van de software. KNNS kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade als gevolg van fouten of problemen die zijn opgelost in een nieuwe versie van de software.
- 21.5 Indien Klant verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de software, kan KNNS hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel is van de overeengekomen Diensten.
- 21.6 KNNS kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de beschikbaar gestelde software. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Klant niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

HOOFDSTUK IV DIENSTEN

Artikel 22 : Medewerkingsverlichting

- 22.1 Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle informatie en materialen waarvan KNNS aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan KNNS beschikbaar worden gesteld. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan KNNS verstrekte gegevens waarop KNNS haar offertes en dienstverlening baseert alsmede voor de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies. KNNS is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 22.2 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van KNNS staan of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft KNNS in ieder geval het recht tot gehele of gedeeltelijke 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, een en ander onverminderd het recht van KNNS tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 22.3 Klant stelt KNNS in staat om bij onjuistheid en/of onvolledigheid van de door of namens hem aan KNNS verstrekte documentatie van zijn infrastructuur, systemen, applicaties en/of overige relevante documentatie deze te completeren door KNNS. Voor completeren van documentatie hanteert KNNS haar gangbare tarieven, waarbij doorgaans een minimale inspanning van vier uur geldt, welke op basis van nacalculatie in rekening gebracht wordt.



K

- 22.4 Klant stelt KNNS in staat om overeengekomen (project-)werkzaamheden, binnen één maand na initiatie vanuit KNNS daartoe, uit te kunnen gaan voeren. (Project-)werkzaamheden mogen uitgesteld, verplaatst en/of gepauzeerd worden door Klant, met een maximale termijn van één maand. KNNS behoudt zich het recht voor om de volledige overeengekomen (project-)kosten in rekening te brengen in gevallen waarbij hier niet door Klant aan voldaan wordt. Indien KNNS de volledige (project-)kosten op deze wijze in rekening brengt, is het Klant toegestaan om, tot een periode van zes maanden na het uitstellen, verplaatsen en/of het pauzeren van de overeengekomen (project-)werkzaamheden, alsnog aanspraak te maken op uitvoering hiervan.
- 22.5 Klant is verplicht zich gedurende -en in de periode voorafgaand aan- de uitvoering van de Overeenkomst te houden aan de volgende voorschriften:
- a) Klant zal voldoende parkeergelegenheid ter beschikking stellen ten tijde van werkzaamheden door KNNS welke op een door Klant aangewezen locatie worden verricht. Eventuele kosten zijn enkel voor Klant en zullen derhalve worden doorbelast, tenzij anders overeengekomen.
 - b) Klant zal geen handelingen verrichten waardoor storingen in de Dienst, (computer) netwerken of (telecommunicatie-) infrastructures (van andere gebruikers) worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) worden veroorzaakt. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van aangesloten (rand)Apparatuur van de Klant, is de Klant verplicht de door KNNS te geven redelijke instructies op te volgen.
 - c) Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of jegens KNNS en/of derden onrechtmatig is.
 - d) Klant zal geen toegangscode(s) misbruiken of de beveiliging van de Dienst doorbreken en/of trachten te doorbreken.
 - e) Klant zal niet ongevraagd grote hoeveelheden (SPAM) berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud verzenden. De definitie van SPAM wordt bepaald door de internationale gemeenschap.
 - f) Klant zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
 - g) Klant zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of materiaal met onzedelijke aard openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Dienst.
 - h) Klant zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken).
 - i) Het is de Klant niet toegestaan om informatie en gegevens die van KNNS wordt ontvangen in het kader van de Dienst openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor gebruik in zijn interne bedrijfsvoering.
 - j) Klant zal licentievooraarden van softwarepakketten en/of upgrades van softwarepakketten van derden opvolgen. De verantwoordelijkheid hiervoor berust volledig en enkel bij Klant.
 - k) Klant zal zorgdragen voor onderhoud en beheer van haar IT-infrastructuur, Apparatuur en overige systemen, enkel wanneer dit niet tot de verantwoordelijkheid van KNNS behoort, dit niet door KNNS is afgeschermd of dit redelijkerwijs niet van KNNS verlangd kan worden;

K

- l) Klant zal zorgdragen voor installatie, inrichting, parametriseren en overige vormen van aanpassing, enkel wanneer dit niet tot de verantwoordelijkheid van KNNS behoort, dit niet door KNNS is afgeschermd of dit redelijkerwijs niet van KNNS verlangd kan worden.
- m) Klant zal zorgdragen voor adequate beveiliging, conform actuele wet-, regelgeving en overheidsadviezen, van haar IT-omgeving, waaronder, maar niet beperkt tot; (server-) infrastructures, (tele-)communicatiesystemen, besturingssystemen, Programmatuur, applicaties, en configuraties. Klant stelt KNNS in staat om, na constatering, correctieve, mitigerende en/of preventieve maatregelen toe te passen wanneer de IT-omgeving van Klant niet voldoet aan voorgenoemde adviezen, wet- en regelgeving. Eventuele kosten hierbij zijn voor rekening van Klant.

Artikel 23 : Trainingen

- 23.1 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van KNNS aanleiding geeft, is KNNS gerechtigd om de workshop of training te annuleren, te combineren met andere sessies dan wel op een latere datum of een ander tijdstip te laten plaatsvinden.
- 23.2 Klant kan deelname aan een workshop of training tot tien werkdagen voor aanvang kosteloos annuleren. In het geval dat Klant zijn deelname te laat annuleert wordt door KNNS een bedrag van 50% van de overeengekomen vergoeding in rekening gebracht. Bij annulering minder dan vijf werkdagen voor aanvang van de workshop of training wordt het volledige overeengekomen bedrag aan Klant in rekening gebracht.

Artikel 24 : Personeel en werkzaamheden op locatie Klant

- 24.1 Indien een medewerker van KNNS voor de uitvoering van de Overeenkomst op locatie van Klant werkzaamheden moet verrichten, bijvoorbeeld wanneer Klant en KNNS een Overeenkomst aangaan tot toegewezen werkzaamheden van een medewerker van KNNS voor Klant, gelden onderstaande bepalingen:
 - a) Klant zal de medewerker van KNNS die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Klant verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Klant is verplicht al datgene te doen waarvoor de medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.
 - b) KNNS zal zich inspannen dat de medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Klant niet mogelijk om een keuze te maken in medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. KNNS is gerechtigd een medewerker te vervangen voor een medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.
 - c) Het is voor Klant niet mogelijk om enkel bepaalde medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Klant kan beschikken over een vast team van medewerkers, indien dit relevant is.

K

- d) Het is Klant, zonder schriftelijke toestemming van KNNS, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee jaren na afloop daarvan medewerkers van KNNS in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van € 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) per overtreding, te vermeerderen met € 1.500,- (zegge: vijftienhonderd euro) voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Klant.

HOOFDSTUK V APPARATUUR

Artikel 25 : Levering, risico en eigendomsvoorbehoud

- 25.1 KNNS zal de Apparatuur binnen de levertijd afleveren op het installatieadres. De Apparatuur is voor risico van de Klant vanaf het moment van de aflevering. De levertijd is een geschatte levertijd. Deze levertijd zal KNNS in redelijkheid trachten te realiseren. Overschrijding van deze levertijd geeft de Klant geen reden tot ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding. Indien evenwel de afgesproken levertijd met meer dan zestig dagen wordt overschreden zal Klant het recht hebben de Overeenkomst te ontbinden, mits hij dit per aangetekend schrijven aan KNNS meedeelt en tenzij KNNS binnen acht dagen na ontvangst van dit schrijven alsnog de Apparatuur aflevert en behoudens niet toerekenbare tekortkoming tijdens KNNS (zie artikel 12).
- 25.2 Levering geschiedt af fabriek. Het risico voor de Apparatuur gaat over op Klant op het tijdstip van levering, tenzij het Apparatuur betreft waarvan KNNS ook de installatie verzorgt, in welk geval het risico op Klant overgaat op het moment dat de Apparatuur in de feitelijke macht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon is gebracht.
- 25.3 Tot de algehele voldoening van de door Klant aan KNNS voor de levering van de Apparatuur verschuldigde betalingen behoudt KNNS de eigendom van alle door haar geleverde Apparatuur.
- 25.4 Klant 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 tevoren aan Klant meegedeeld. Klant bevestigt door de ondertekening van de Overeenkomst hieromtrent door KNNS te zijn ingelicht. Klant 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 Klant en/of de door Klant aangewezen leverancier van de betreffende Apparatuur bekend maken. Klant schaft voor eigen rekening de eventueel benodigde interfacekabels aan.

K

- 25.5 Apparatuur wordt door KNNS “AS IS” geleverd en voor zover toegestaan met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. KNNS kan geen garantie geven dat de Diensten beantwoorden aan de verwachtingen van Klant, dan wel dat deze vrij zijn of op enig moment vrij zullen zijn van fouten.

HOOFDSTUK VI ONDERHOUD

Artikel 26 : Onderhoudsdiensten

- 26.1 KNNS zal zich inspannen om de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen. KNNS heeft het recht om de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.
- 26.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de XLA of Onderhoudsovereenkomst zal KNNS zich inspannen om de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur up-to-date te houden. KNNS is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. KNNS is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur.
- 26.3 KNNS zal zich inspannen om gepland onderhoud vooraf schriftelijk bij Klant aan te kondigen. In het geval van spoedonderhoud is een voorafgaande melding niet mogelijk, maar zal KNNS zich inspannen om Klant op de hoogte te houden over de aard en de verwachte duur van de onderhoudswerkzaamheden.
- 26.4 KNNS zal gepland onderhoud uitvoeren op een door haar gekozen moment, maar spant zich in om de werkzaamheden te laten plaatsvinden op een tijdstip waarop het gebruik van de Diensten, Apparatuur en/of Programmatuur relatief beperkt is.
- 26.5 Klant zal KNNS alle medewerking verlenen die nodig is om een migratie uit te voeren naar andere hardware of Diensten indien deze End of Life (EOL) dan wel End of Service (EOS) zijn. Indien Klant weigert om medewerking te verlenen aan de migratie, komen eventuele garanties en resultaatsverplichtingen vanaf de datum van EOL of EOS te vervallen. Klant heeft in dat geval drie maanden om zelf een migratie naar andere hardware of Diensten uit te voeren. Na het verstrijken van deze periode is KNNS gerechtigd om de hardware uit te schakelen dan wel te verwijderen en om de betreffende Diensten geheel of gedeeltelijk af te sluiten.
- 26.6 KNNS zal het onderhoud van het in de Overeenkomst genoemde Apparaat (laten) verzorgen, zowel op het installatieadres als remote, 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 zoals overeengekomen in de XLA of Onderhoudsovereenkomst zullen in een schriftelijke Overeenkomst worden vastgelegd.
- 

K

Indien Klant 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. Klant 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 27 : Automatische verlenging, beëindiging

27.1 De XLA, Onderhoudsovereenkomst en/of Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde duur en zal daarna telkens met dezelfde duur 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 negentig dagen.

Artikel 28 : Onderhoud

- 28.1 Op de door KNNS geleverde zaken rust uitsluitend de door fabrikant gegeven garantie, tenzij in de Overeenkomst expliciet aanvullende garanties worden afgegeven.
- 28.2 KNNS zal op verzoek van Klant onderhoud aan het Apparaat verrichten, waaronder wordt verstaan:
- Reparatie, opheffing storingen en zo nodig vervanging van ondeugdelijke onderdelen door deugdelijke (verwijderde onderdelen worden eigendom van KNNS);
 - Aanbrengen van noodzakelijke technische modificaties, ten behoeve van de betrouwbaarheid en de veiligheid van het Apparaat, een en ander ter beoordeling van KNNS;
 - Voor zover in de onderhoudsprijs een afdrukprijs voor verbruiksmaterialen is opgenomen: levering van de benodigde verbruiksmaterialen, met uitzondering van het materiaal waarop afgedrukt wordt. De benodigde verbruiksmaterialen blijven eigendom van KNNS.
- 28.3 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen de kosten van:
- Verbruiksmaterialen, onder verbruiksmaterialen valt de toner, drum, wastebottle, fuser, transferrol, belt cleaner - indien van toepassing op de machine.;
 - Toebehoren, zoals bijvoorbeeld informatiedragers e.d.;
 - Reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, nodig als gevolg van ondeskundig of verkeerd gebruik van het Apparaat door Klant en derden alsmede reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden nodig ten gevolge van nalatigheid, onachtzaamheid en opzet van Klant en derden; verven van het Apparaat;
 - Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie e.d.;
 - Reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, veroorzaakt door of ontstaan aan niet door KNNS geleverde verbruiksartikelen, onderdelen, accessoires of Apparatuur;
- 

K

- 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 Klant afzonderlijk in rekening worden gebracht, tegen de als dan van kracht zijnde tarieven.
- 28.4 Indien Klant 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.
- 28.5 Klant 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.
- 28.6 Ten behoeve van de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden aan het Apparaat verleent Klant te allen tijde gedurende de in artikel 24 genoemde onderhoudstijden aan de door KNNS aangewezen engineers toegang tot de plaats waar het Apparaat zich bevindt.
- 28.7 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 eenzelfde of gelijkwaardig type c.q. onderdeel, zonder daarvoor aan Klant kosten in rekening te brengen.
- 28.8 Voor zover het Apparaat zich niet op het vaste land in Nederland bevindt, draagt Klant zorg en verantwoording voor het vervoer van de KNNS medewerkers, gereedschappen e.d. of het Apparaat, ter keuze van KNNS, van en naar het vaste land in Nederland. Klant zal de kosten hiervan voor eigen rekening nemen.
- 28.9 Voorts zal de Klant op verzoek van KNNS een geschikte afsluitbare ruimte toewijzen voor het opslaan van reserveonderdelen, documentatie e.d. Eveneens zal Klant 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 Klant ter plaatse aanwezig te zijn.
- 

K

- 28.10 KNNS geeft geen garanties voor en/of onderhoud op het printen vanuit Klant- en/of branche-specifieke applicaties en kan derhalve niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet functioneren van het Apparaat in combinatie met deze Klant- en/of branche-specifieke applicaties.
- 28.11 Gedurende de tijd dat KNNS de te onderhouden Apparatuur onder zich heeft, heeft Klant geen recht op vervangende Apparatuur.
- 28.12 Alvorens de Apparatuur aan KNNS voor onderhoud aan te bieden, draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de Apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. KNNS is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud gewijzigde of verloren gegane gegevens.

Artikel 29 : Onderhoudstijden

- 29.1 Ten behoeve van het onderhoud stelt Klant het Apparaat ter beschikking van KNNS. De tijden waarop het onderhoud wordt verricht, dienen te vallen in de normale werktijden van KNNS, zoals gepubliceerd op de website van KNNS.

Artikel 30 : Onderhoudsprijs

- 30.1 De in de Overeenkomst vermelde (minimum) onderhoudsprijs is steeds bij vooruitbetaling verschuldigd. Indien de verschuldigdheid 'per kwartaal' luidt, wordt bedoeld: de driemaandelijke perioden, aanvangend op de eerste of de vijftiende van de maand. Indien de verschuldigdheid 'per halfjaar' respectievelijk 'per jaar' luidt, wordt bedoeld: periode van zes respectievelijk twaalf maanden. De variabele onderhoudskosten, vermeld in de Overeenkomst zijn bij achterafbetaling verschuldigd, telkens onmiddellijk na afloop van de periode waarop zij betrekking hebben.

Artikel 31 : Prijswijziging

- 31.1 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.
- 31.2 KNNS behoudt zich te allen tijde het recht voor, met inachtneming van een schriftelijke aanmeldingstermijn van dertig dagen, de tussen Partijen geldende onderhoudsprijs en/of onderhoudsprijsstructuur te wijzigen en de aldus gewijzigde prijs in rekening te brengen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.



K

Artikel 32 : Verbruik: Tellerstanden/Afdrukken

- 32.1 Voor zover het Apparaat van een of meer Teller(s) is voorzien en een afdrukprijs in de Overeenkomst is opgenomen, is Klant verplicht het Apparaat door KNNS te laten koppelen aan de gebruikte software om automatisch Tellerstanden te kunnen uitlezen. In het geval Klant niet voldoet aan deze verplichting, brengt KNNS een toeslag van 5% in rekening op de facturen. Klant zal in dat geval telkens op de laatste dag van de betreffende factuurperiode een correct en volledig ingevuld verbruiksoverzicht aan KNNS zenden. Ingeval het verbruiksoverzicht niet op de vijftiendste 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 Klant te schatten.
- 32.2 Een scan wordt geregistreerd als een zwart/wit Afdruk.
- 32.3 Een A3-Afdruk wordt als tweemaal A4-Afdruk geregistreerd.

Artikel 33 : Technische inspectie

- 33.1 KNNS zal zo spoedig mogelijk na ondertekening door Partijen van de Onderhoudsovereenkomst het Apparaat, voor rekening van Klant, technisch inspecteren, teneinde te beoordelen of het Apparaat in bedrijfsklare toestand verkeert. In het bevestigende geval zal KNNS dit aan Klant 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 Klant vermelden onder opgave van een taxatie van de te verwachten en voor rekening van de Klant komende noodzakelijke (reparatie)werkzaamheden voor het bedrijfsklaar opstellen van het Apparaat. Klant dient vervolgens aan KNNS, binnen veertien 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 Klant tot betaling van de kosten der technische inspectie onverlet. Indien KNNS van Klant opdracht krijgt tot uitvoering van bedoelde noodzakelijke werkzaamheden zal zij zo spoedig mogelijk het Apparaat in bedrijfsklare toestand brengen.

Artikel 34 : Beëindiging

- 34.1 Behoudens de gevallen als genoemd in artikel 13 heeft KNNS het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen wanneer het Apparaat naar haar oordeel "total loss" is of wanneer de service vanuit KNNS naar haar oordeel extreem hoog is.



HOOFDSTUK VII PRIVACY

Artikel 35 : Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 35.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens die door Klant worden ingevoerd in de geleverde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur.
- 35.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de geleverde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur worden Verwerkt door Klant ligt bij Klant. Klant vrijwaart KNNS tegen enige rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet voldoen aan enige wet- of regelgeving.
- 35.3 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende Verwerking van Persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van Persoonsgegevens van Betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. Partijen houden het ervoor dat KNNS ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens 'bewerker' is. KNNS zal zoveel als technisch mogelijk is medewerking verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van KNNS begrepen en komen volledig voor rekening van Klant.
- 35.4 Indien KNNS dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal KNNS Klant desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens.
- 35.5 Indien KNNS op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. KNNS staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant onderkent dat het gebruik van internet ondanks deze beveiliging risico's met zich meebrengt en accepteert deze risico's welke voor rekening van Klant komen. KNNS is nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.
- 35.6 KNNS en Klant verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten, waarvan Partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Klant. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.



K

Artikel 36: Subverwerkers

- 36.1 KNNS kan Subverwerkers inschakelen voor de uitvoering van Verwerkingsactiviteiten namens de Klant. Een actuele lijst van Subverwerkers is beschikbaar op de website van KNNS onder de privacyverklaring.
- 36.2 De Verwerkingsverantwoordelijke zal ten minste veertien dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte worden gesteld van wijzigingen in de lijst van Subverwerkers.
- 36.3 Klant heeft het recht om binnen veertien dagen na ontvangst van deze melding schriftelijk bezwaar te maken tegen de voorgestelde wijziging. Bij bezwaar zullen Partijen in goed overleg treden om een passende oplossing te vinden.
- 36.4 Indien geen bezwaar wordt gemaakt binnen de gestelde termijn, wordt de nieuwe Subverwerker als goedgekeurd beschouwd.

