

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbieding en overeenkomst

- I. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Yoolis[®] ICT Services goederen en/of diensten hoe ook genaamd of van welke aard ook aan opdrachtgever binnen Nederland (exclusief overzeese gebiedsdelen) levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- II. Een overeenkomst komt tot stand door middel van een schriftelijke aanvaarding van het aanbod door opdrachtgever gevolgd door een schriftelijke bevestiging door Yoolis[®] ICT Services.
- III. Alle aanbiedingen, prijsopgaven, e.d. zijn geheel vrijblijvend, evenals mededelingen betreffende technische hoedanigheden van de goederen en/of diensten en betreffende levertijden, welke steeds globaal opgegeven kunnen worden.
- IV. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij en voor zover deze door Yoolis[®] ICT Services uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
- V. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Yoolis[®] ICT Services en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Prijs en betaling

- I. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- II. Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welchen hoofde dan ook, behoudens voor zover bij arbitrale of rechtelijke uitspraak is vastgesteld dat opdrachtgever een verrekenbare vordering of een grond tot opschorting heeft.
- III. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, zal de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- IV. Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan Yoolis[®] ICT Services nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- I. Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- II. Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst kunnen nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

- I. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Yoolis[®] ICT Services, totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of het verrichten van werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.III, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Yoolis[®] ICT Services zijn voldaan.
- II. Rechten worden van Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- I. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Yoolis[®] ICT Services of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden al anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- II. Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijk informatie en bedrijfsgeheimen van Yoolis[®] ICT Services of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- III. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of anderen rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- IV. Het is Yoolis[®] ICT Services toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Yoolis[®] ICT Services door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een kopie van de programmatuur te maken, zal Yoolis[®] ICT Services uitsluitend op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever een kopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- V. Behoudens het geval dat Yoolis[®] ICT Services een kopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever het recht één kopie van de programmatuur te maken en aan te houden. Onder kopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De kopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijk exemplaar.
- VI. Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Yoolis[®] ICT Services ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Yoolis[®] ICT Services schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Yoolis[®] ICT Services zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- VII. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.
- VIII. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Yoolis[®] ICT Services schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden onverwijld melding aan Yoolis[®] ICT Services te maken.

7. Vrijwaring

- I. Yoolis[®] ICT Services zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Yoolis[®] ICT Services zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Yoolis[®] ICT Services onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Yoolis[®] ICT Services.
- II. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Yoolis[®] ICT Services verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- III. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen zelf heeft aangebracht of door derden in zijn opdracht heeft laten aanbrengen.
- IV. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Yoolis[®] ICT Services zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Yoolis[®] ICT Services een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Yoolis[®] ICT Services het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of

verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Yoolis[®] ICT Services wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van vrijwaringverplichtingen van Yoolis[®] ICT Services voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Yoolis[®] ICT Services gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Yoolis[®] ICT Services geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

- V. Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Yoolis[®] ICT Services van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Yoolis[®] ICT Services vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

8. Medewerking door Opdrachtgever

- I. Opdrachtgever zal Yoolis[®] ICT Services steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- II. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Yoolis[®] ICT Services te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- III. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- IV. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Yoolis[®] ICT Services staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Yoolis[®] ICT Services in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij alsdan het recht om de daardoor ontstane extra kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- V. Ingeval medewerkers van Yoolis[®] ICT Services op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Yoolis[®] ICT Services vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Yoolis[®] ICT Services daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

9. Leveringstermijnen

- I. Alle door Yoolis[®] ICT Services genoemde (levering-) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Yoolis[®] ICT Services bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (levering)termijn brengt Yoolis[®] ICT Services niet in verzuim.
- II. Yoolis[®] ICT Services is niet gebonden aan (levering-) termijnen die niet meer gehaald kunnen worden vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden welke zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Yoolis[®] ICT Services en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

10. Beëindiging

- I. 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 zuivering van te tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- II. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- III. Yoolis[®] ICT Services kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Yoolis[®] ICT Services zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- IV. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Yoolis[®] ICT Services ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Yoolis[®] ICT Services vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en zijn op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Aansprakelijkheid van Yoolis® ICT Services; vrijwaring

- I. Yoolis® ICT Services aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 11 blijkt.
- II. De totale aansprakelijkheid van Yoolis® ICT Services wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000,00 (vijfhonderdduizend euro).
- III. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Yoolis® ICT Services aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Yoolis® ICT Services op een voor hem uitdrukkelijk overeengekomen bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de verhaagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- IV. De totale aansprakelijkheid van Yoolis® ICT Services voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.132.500,00 (één miljoen honderd twee en dertigduizend en vijfhonderd euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- V. Aansprakelijkheid van Yoolis® ICT Services voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- VI. Buiten de in artikel 11.II, 11.III en 11.IV genoemde gevallen rust op Yoolis® ICT Services geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 11.II en 11.IV genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Yoolis® ICT Services.
- VII. De aansprakelijkheid van Yoolis® ICT Services wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slecht indien Opdrachtgever Yoolis® ICT Services onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Yoolis® ICT Services ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Yoolis® ICT Services in staat is adequaat te reageren.
- VIII. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Yoolis® ICT Services meldt.
- IX. Opdrachtgever vrijwaart Yoolis® ICT Services voor alle schade die Yoolis® ICT Services mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met de door Yoolis® ICT Services geleverde goederen of diensten, daaronder mede begrepen:
 - a aanspraken van derden, werknemers van Opdrachtgever daaronder begrepen, die schade lijden welke het gevolg is van onrechtmatig handelen van werknemers van Yoolis® ICT Services die ter beschikking zijn gesteld van Opdrachtgever en werken onder diens toezicht of op diens aanwijzingen
 - b aanspraken van derden, werknemers van Yoolis® ICT Services daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf.
 - c aanspraken van derden die schade lijden welke het gevolg is van een gebrek in door Yoolis® ICT Services geleverde producten of diensten die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, programmatuur of diensten van Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet het gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.

12. Overmacht

- I. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige prestatieverplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- II. Wanneer deze overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

13. Export

- I. Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Opdrachtgever zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Opdrachtgever zal Yoolis® ICT Services vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Opdrachtgever toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

- II. Voor grensoverschrijdende werkzaamheden als gevolg van export welke door Yoolis[®] ICT Services dienen te worden uitgevoerd als gevolg van garantie en / of herstelwerkzaamheden zijn de daarmee gepaard gaande kosten (incl. reis en verblijfkosten) voor rekening opdrachtgever.

14. Toepassing recht en geschillen

- I. De overeenkomsten tussen Yoolis[®] ICT Services en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.
- II. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voorbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation.
- III. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter doch niet nadat de procedure conform het Mini-trial-reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Wassenaar (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Yoolis[®] ICT Services diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

15. Uitvoering

- I. Yoolis[®] ICT Services zal zich naar beste kunnen inspannen en dienstverlening met zorg uit voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met met de Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- II. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Yoolis[®] ICT Services gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan haar financiële verplichtingen heeft voldaan.
- III. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Yoolis[®] ICT Services gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Yoolis[®] ICT Services is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de in een deelovereenkomst overeengekomen tarieven.
- IV. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Yoolis[®] ICT Services steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- V. Indien de werkzaamheden bij Opdrachtgever dit noodzakelijk maken kan de dienstverlening ook buiten de normale werktijden doorgaan. Voor overwerk geldt, dat het normale uur- of dagtarief *) zoals overeengekomen in de deelovereenkomst wordt verhoogd volgens onderstaande staffel:
25% op werkdagen van 17.00 – 22.00 uur
50% op werkdagen van 22.00 – 08.30 uur
50% op zaterdagen van 00.00 uur – 24.00 uur
75% op zondagen van 00.00 – 24.00 uur
75% op feestdagen van 00.00 – 24.00 uur
Reisuren zoals overeengekomen in het contract vanaf standplaats 's-Hertogenbosch
*) Met een minimum van een half uur
- VI. Meerkosten i.v.m. aanpassen van de (beveiligde) toegang buiten kantooruren zijn voor rekening van opdrachtgever.
- VII. Opdrachtgever en Yoolis[®] ICT Services zullen gedurende de looptijd van enige overeenkomst en tot 1 jaar daarna geen medewerkers van elkaar in dienst nemen, behoudens na schriftelijk toestemming van de andere partij.

16. Wijziging en meerwerk

- I. Indien Yoolis[®] ICT Services op verzoek van of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Yoolis[®] ICT Services worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Yoolis[®] ICT Services of zoals overeengekomen is tussen partijen.
- II. Yoolis[®] ICT Services is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- III. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.I het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Yoolis[®] ICT Services, kunnen worden beïnvloed.
- IV. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Yoolis[®] ICT Services Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

17. Opleidingen, cursussen en trainingen

- I. Voor zover de dienstverlening van Yoolis[®] ICT Services bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Yoolis[®] ICT Services steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- II. Indien naar het oordeel van Yoolis[®] ICT Services het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft, is Yoolis[®] ICT Services gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht de inschrijving kosteloos te annuleren.
- III. Inschrijving voor een cursus geschiedt uitsluitend na ontvangst door Yoolis[®] ICT Services van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.
- IV. Opdrachtgever kan uiterlijk 14 dagen vóór aanvang van de cursus kosteloos annuleren, dit dient schriftelijk te worden bevestigd. Bij annulering binnen 14 dagen vóór aanvang van de cursus zijn de volledige cursuskosten verschuldigd. Tussentijdse annulering van een meerdaagse cursus is niet mogelijk.
- V. Door Yoolis[®] ICT Services verstrekte opleidingsmaterialen mogen op generlei wijze worden vermenigvuldigd, verspreid of al dan niet tegen betaling aan derden ter beschikking worden gesteld.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Yoolis[®] ICT Services in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, evenals op de daarbij behorende documentatie.

18. Ontwikkeling van programmatuur

- I. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Yoolis[®] ICT Services zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens.
- II. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de verstrekte informatie.
- III. Yoolis[®] ICT Services is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- IV. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Opdrachtgever het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Mits verkregen toestemming van Yoolis[®] ICT Services is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur door Yoolis[®] ICT Services vooraf goedgekeurde wijzigingen aan te brengen.

19. Aflevering, installatie en acceptatie

- I. Yoolis[®] ICT Services zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- II. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na eerste aflevering of, indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
- III. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien Yoolis[®] ICT Services vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 19.V ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 19.VI aan acceptatie niet in de weg staan
- IV. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- V. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de vooruitgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Yoolis[®] ICT Services hierover schriftelijk gede-

tailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

- VI. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.VIII bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Yoolis[®] ICT Services zal zich inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Yoolis[®] ICT Services gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- VII. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Yoolis[®] ICT Services om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 22, indien toepasselijk, te herstellen.
- VIII. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

GEBUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naar de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Yoolis[®] ICT Services ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Yoolis[®] ICT Services te verstrekken nieuwe versies.

20. Gebruiksrecht

- I. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Yoolis[®] ICT Services Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- II. De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- III. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- IV. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Yoolis[®] ICT Services retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Yoolis[®] ICT Services onverwijld schriftelijk melding maken.

21. Aflevering, installatie en acceptatie

- I. Yoolis[®] ICT Services zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Opdrachtgever installeren.
- II. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 19.II tot en met 19.VIII van overeenkomstige toepassing.
- III. Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Yoolis[®] ICT Services ingevolge de garantie van artikel 22.

22. Garantie

- I. Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Yoolis[®] ICT Services eventuele fouten in de programmatuur herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Yoolis[®] ICT Services zijn gemeld. Yoolis[®]

ICT Services garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Yoolis[®] ICT Services zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Yoolis[®] ICT Services kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Yoolis[®] ICT Services toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Yoolis[®] ICT Services wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

- II. Herstel van fouten zal geschieden op een door Yoolis[®] ICT Services te bepalen locatie. Yoolis[®] ICT Services is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- III. Na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode is Yoolis[®] ICT Services niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

23. Onderhoud

- I. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Yoolis[®] ICT Services geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Yoolis[®] ICT Services melden. Na ontvangst van de melding zal Yoolis[®] ICT Services deze fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Yoolis[®] ICT Services te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Yoolis[®] ICT Services is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- II. Yoolis[®] ICT Services garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- III. Yoolis[®] ICT Services kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Yoolis[®] ICT Services toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Yoolis[®] ICT Services is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- IV. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Yoolis[®] ICT Services bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Yoolis[®] ICT Services niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Yoolis[®] ICT Services van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Yoolis[®] ICT Services aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- V. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Yoolis[®] ICT Services is aangegaan, kan Yoolis[®] ICT Services door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

24. Programmatuur van toeleveranciers Yoolis[®] ICT Services

- I. Indien en voor zover Yoolis[®] ICT Services programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Yoolis[®] ICT Services schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden.
- II. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Yoolis[®] ICT Services en Yoolis[®] ICT Services zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden.
- III. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Yoolis[®] ICT Services om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Yoolis[®] ICT Services apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

25. Aflevering

- I. De door Yoolis[®] ICT Services aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Yoolis[®] ICT Services. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Yoolis[®] ICT Services de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.
- II. Yoolis[®] ICT Services zal Opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

- III. Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.
- IV. Yoolis[®] ICT Services zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- V. Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Yoolis[®] ICT Services geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Yoolis[®] ICT Services voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

26. Installatie

- I. Indien schriftelijk overeengekomen, zal Yoolis[®] ICT Services de apparatuur installeren of laten installeren.
- II. In alle gevallen zal Opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Yoolis[®] ICT Services zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.
- III. Opdrachtgever zal Yoolis[®] ICT Services voor de uitvoering van de noodzakelijk werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Yoolis[®] ICT Services.

27. Retourzendingen

- I. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Yoolis[®] ICT Services niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.
- II. In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Yoolis[®] ICT Services van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door Yoolis[®] ICT Services zijn gecrediteerd.
- III. Yoolis[®] ICT Services behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 25,00 (vijfentwintig euro).

28. Aflevering, installatie en acceptatie

- I. Yoolis[®] ICT Services zal de apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 24 dan wel, indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Opdrachtgever.
- II. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Yoolis[®] ICT Services uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

29. Garantie

- I. Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Yoolis[®] ICT Services eventuele materiaal- en fabricage fouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Yoolis[®] ICT Services in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Yoolis[®] ICT Services zijn gemeld.
- II. Alle vervangen en verwijderde onderdelen worden eigendom van Yoolis[®] ICT Services.
- III. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Yoolis[®] ICT Services wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Yoolis[®] ICT Services in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- IV. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Yoolis[®] ICT Services in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

30. Apparatuur van toeleveranciers van Yoolis[®] ICT Services

- I. Indien en voor zover Yoolis[®] ICT Services apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits zulks door Yoolis[®] ICT Services schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden.
- II. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Yoolis[®] ICT Services en Yoolis[®] ICT Services zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Yoolis[®] ICT Services om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Yoolis[®] ICT Services en Opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

31. Duur van de onderhoudsverplichting

- I. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen periode, bij gebreke waarvan een periode van minimaal één jaar geldt.
- II. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Yoolis[®] ICT Services de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- III. Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

32. Onderhoud

- I. Onder onderhoud wordt verstaan:
 - a. preventief onderhoud: de door Yoolis[®] ICT Services ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
 - b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
 - c. remote preventief onderhoud: de door Yoolis[®] ICT Services ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
 - d. remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.
- II. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Yoolis[®] ICT Services schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- III. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Yoolis[®] ICT Services geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- IV. Indien onderhoud is aangevraagd tijdens de in het voorgaande lid bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Yoolis[®] ICT Services het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

33. Verplichtingen van Yoolis[®] ICT Services

- I. Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Yoolis[®] ICT Services zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 34.II door Opdrachtgever bij Yoolis[®] ICT Services zijn gemeld, te verhelpen.
- II. Yoolis[®] ICT Services behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Yoolis[®] ICT Services, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Yoolis[®] ICT Services met zich meebrengen.
- III. Yoolis[®] ICT Services draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Yoolis[®] ICT Services zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Yoolis[®] ICT Services zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- IV. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Yoolis[®] ICT Services noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen blijven eigendom van Opdrachtgever.

34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- I. Opdrachtgever kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Yoolis[®] ICT Services.
- II. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Yoolis[®] ICT Services daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Yoolis[®] ICT Services of door Yoolis[®] ICT Services aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- III. Op verzoek van Yoolis[®] ICT Services zal een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- IV. Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Yoolis[®] ICT Services.
- V. Opdrachtgever is bevoegd niet door Yoolis[®] ICT Services geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Yoolis[®] ICT Services geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- VI. Indien het naar het oordeel van Yoolis[®] ICT Services voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Yoolis[®] ICT Services stellen.

- VII. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Yoolis[®] ICT Services behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- VIII. Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

35. Uitsluitingen

- I. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Yoolis[®] ICT Services op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- II. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
 - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
De vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Yoolis[®] ICT Services of diens hulp- personen;
 - b. Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - c. Modificaties aan apparatuur;
 - d. Verplaatsing, verhuizing, her-installatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

36. Tarieven en betaling

- I. Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Yoolis[®] ICT Services gebruikelijke basis onderhoudstarief.
- II. De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 31.I, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- III. Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.
- IV. Yoolis[®] ICT Services is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Yoolis[®] ICT Services gedurende deze periode op verzoek van Opdrachtgever toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Yoolis[®] ICT Services hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

37. Werkingsfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.