

# Algemene voorwaarden

## PC Control

Versie januari 2022

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van PC Control, een onderneming met adres Marktplein 100, 2691BV 's-Gravenzande. PC Control is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73011509. Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen PC Control en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening die PC Control aanbied, namelijk:

- Module A Algemeen
- Module B Ontwikkeling (web)applicaties
- Module C Hosting / SaaS
- Module D Hardware
- Module E Huur hardware
- Module F Onderhoud en ondersteuning

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de module algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

## Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Beelddrager:** De drager waarop een fotografisch werk (al dan niet met het oog herkenbaar) is vastgelegd, zoals een dia, negatief, afdruk, polaroid, CD-rom, DVD of USB-stick.
- **Dienst:** de door PC Control te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de overeenkomst wordt bepaald om welke diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke diensten.
- **Dienstverlening op afstand:** een overeenkomst die tussen PC Control en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- **Domeinnaam:** een combinatie van tekens op het eerste niveau onder een domein extensie, zoals, doch niet uitsluitend, het .nl domein.
- **Fotografisch Werk:** Een fotografisch werk, zoals bedoeld in artikel 10 lid 1 sub 9 Aw, dan wel andere werken in de zin van de Aw, welke met de bedoelde fotografisch werk op één lijn kunnen worden gesteld.
- **Gebrek:** het niet voldoen aan de specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door PC Control ten behoeve van opdrachtgever geleverde dienst/project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door PC Control aan opdrachtgever.
- **Hosting:** het ter beschikking stellen van (onderdelen van) computers welke verbinding hebben met het internet;
- **Koop op afstand:** een overeenkomst die tussen PC Control en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- **Materialen:** bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door PC Control van een derde ingeleende hulp persoon, die door PC Control ten behoeve van opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Opdracht:** Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die PC Control voor of ten behoeve van de opdrachtgever verricht.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie PC Control een overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met PC Control daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen PC Control en opdrachtgever.
- **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- **Project:** de werkzaamheden die PC Control ten behoeve van opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de overeenkomst.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen PC Control en opdrachtgever over de uitvoering van de overeenkomst.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die PC Control op grond van de overeenkomst uitvoert.
- **PC Control:** PC Control, gevestigd te 's-Gravenzande en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73011509.
- **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** [www.pccontrol.nl](http://www.pccontrol.nl)

## Module A. Algemeen

### Artikel A.1 Offerte, aanbod en aanvaarding

- A.1.1 Een offerte, opgesteld door PC Control, is vrijblijvend en geldig tot 7 dagen na datering door PC Control, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur schriftelijk te aanvaarden, maar indien opdrachtgever op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door PC Control als aanvaard worden beschouwd.
- A.1.3 Bij de aanvraag van een domeinnaam geldt de datum van registratie daarvan als het moment waarop de overeenkomst tussen PC Control en opdrachtgever tot stand komt.
- A.1.4 Door PC Control verstrekte prijslijsten, brochures, drukwerken etc. zijn aan wijzigingen onderhevig en gelden niet als offerte. Door PC Control getoonde demo's, modellen of verstrekte monsters dienen slechts ter indicatie en aanduiding.
- A.1.5 Bepalingen of voorwaarden van opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor PC Control alleen bindend indien en voor zover deze door PC Control uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.1.6 Onverminderd de bevoegdheid van PC Control tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel A.1.1 kan de overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - a. de overeenkomst;
  - b. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
  - c. deze Algemene Voorwaarden;
  - d. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

### Artikel A.2 Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

- A.2.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal PC Control zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van opdrachtgever.

PC Control spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan PC Control aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan PC Control worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
- A.2.2 PC Control bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de opdracht wordt uitgevoerd. PC Control is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- A.2.3 PC Control is gerechtigd de overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft PC Control het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien en zolang deze factuur door de opdrachtgever niet wordt betaald, is PC Control niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
- A.2.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor (het gebruik van) het apparaat en programmatuur in zijn organisatie, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- A.2.5 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- A.2.6 Indien door PC Control of door PC Control ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een

door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.

- A.2.7 Indien opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is PC Control gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mail correspondentie, op een andere schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal PC Control de opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

### Artikel A.3 Leveringstermijn

- A.3.1 Indien voor de levering een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is deze termijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
- A.3.2 PC Control is niet aansprakelijk in het geval van voor de opdrachtgever schadelijke gevolgen wegens overschrijding van leveringstermijnen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van PC Control.
- A.3.3 Indien PC Control gegevens, materialen of instructies nodig heeft van de opdrachtgever die noodzakelijk zijn voor de levering, vangt de levertijd aan nadat de opdrachtgever deze aan PC Control heeft verstrekt.
- A.3.4 Voor de overeengekomen leveringstermijnen geldt niet dat PC Control na het verstrijken hiervan van rechtswege in verzuim is. Hiervoor is telkens een nadere schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij PC Control een termijn van minimaal 14 dagen zal worden gegend om haar verplichtingen na te komen.

### Artikel A.4 Duur, beëindiging en ontbinding

- A.4.1 Indien de overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de overeenkomst is omschreven, wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
- A.4.2 Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf (12) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zonder schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt de overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan opdrachtgever de overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door PC Control direct opeisbaar bij opdrachtgever.
- A.4.4 Door PC Control opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. PC Control is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
- A.4.5 Indien opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, heeft PC Control het recht de uitvoering van alle met de betrokken opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van PC Control op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

- A.4.6 Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan alle relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen.
- A.4.7 PC Control is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
- a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - b. na het sluiten van de overeenkomst PC Control ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d. door de vertraging aan de zijde van opdrachtgever niet langer van PC Control kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
  - e. opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - f. het faillissement van opdrachtgever wordt verleend;
  - g. de activiteiten van opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  - h. op enig vermogensdeel van opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  - i. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van PC Control kan worden gevergd.
- A.4.8 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van PC Control op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien PC Control de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
- A.4.9 Indien de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, is PC Control gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

## Artikel A.5 Procedure na beëindiging

- A.5.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- A.5.2 Alle door PC Control verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van PC Control. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

## Artikel A.6 Vrijwaringen

- A.6.1 Opdrachtgever vrijwaart PC Control voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom en gebruiksvergoedingen op de door opdrachtgever verstrekte materialen, zaken, rapporten, geschriften, ontwerpen, beeld- en geluidsmaterialen, foto's, logo's, informatiedragers zoals CD's, video's, DVD's, MP3's, software of andere gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- A.6.2 Indien opdrachtgever aan PC Control informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. vrij zijn van virussen en defecten.

## Artikel A.7 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

- A.7.1 Indien PC Control aan de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld, is de opdrachtgever gehouden deze zaken binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te

retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

- A.7.2 Indien de opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de in lid 1 van dit artikel genoemde verplichting, heeft PC Control het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de opdrachtgever te verhalen.

## Artikel A.8 Prijzen

- A.8.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.8.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft PC Control het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.8.3 De prijzen en tarieven zijn exclusief verzend-, reis-, verblijf- en andere onkosten, tenzij anders overeengekomen.
- A.8.4 Indien niet uitdrukkelijk een prijs of tarief is overeengekomen, zal de prijs of het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke tarieven van PC Control.
- A.8.5 Van alle bijkomende kosten zal PC Control tijdig voor het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten aan de opdrachtgever door kunnen worden berekend.
- A.8.6 In het geval PC Control voornemens is de prijs of het tarief te wijzigen, stelt zij de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- A.8.7 Indien de verhoging van de prijs of het tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de opdrachtgever de overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
- de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op PC Control rustende verplichting ingevolge de wet;
  - de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, belastingen, productiekosten, valutawisselkoersen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
  - PC Control alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren; of
  - bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zal worden verricht.
- A.8.8 Alle in de offerte van PC Control genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

## Artikel A.9 Betalingsvoorwaarden

- A.9.1 PC Control zal voor het door opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan opdrachtgever. Indien het project in fasen wordt geleverd, is PC Control gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van PC Control). De betalingstermijn van een factuur is 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen PC Control en opdrachtgever.
- A.9.2 Betaling geschiedt door middel van overmaking op een door PC Control aangewezen bankrekening, tenzij anders overeengekomen.
- A.9.3 Hosting dient te allen tijde vooraf te worden betaald voor een periode van een jaar.
- A.9.4 De factuur voor domeinnaamregistratie dient te worden voldaan alvorens de domeinnaamregistratie.

- A.9.5 PC Control en de opdrachtgever kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de opdrachtgever te betalen volgens de termijnen en de percentages zoals neergelegd in de overeenkomst.
- A.9.6 Indien opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door PC Control.
- A.9.7 Bij een niet tijdige betaling is opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- A.9.8 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- A.9.9 De opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
- A.9.10 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
- A.9.11 In bovenstaande gevallen heeft PC Control voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

## Artikel A.10 Meerwerk

- A.10.1 Indien door wensen van opdrachtgever, die door PC Control redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die PC Control op grond van deze overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.
- A.10.2 Indien PC Control van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door PC Control gedane aanbod inclusief levertermijn.
- A.10.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
- A.10.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
- A.10.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door PC Control te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

## Artikel A.11 Aansprakelijkheid

- A.11.1 De aansprakelijkheid van PC Control voor directe schade geleden door opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door PC Control van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van



PC Control, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die opdrachtgever onder deze overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).

- A.11.2 De totale aansprakelijkheid van PC Control voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- A.11.3 Aansprakelijkheid van PC Control voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten
- A.11.4 Indien de door de opdrachtgever verstrekte materialen zijn beschermd door het intellectuele eigendom, garandeert de opdrachtgever hij beschikt over de vereiste licenties.
- A.11.5 Buiten de in lid A.11.1 en lid A.11.2 van dit artikel genoemde gevallen rust op PC Control geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PC Control.
- A.11.6 De aansprakelijkheid van PC Control wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever PC Control onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en PC Control 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 PC Control in staat is adequaat te reageren.
- A.11.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij PC Control meldt.
- A.11.8 Opdrachtgever vrijwaart PC Control voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in het project/dienst welke door opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door PC Control geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart PC Control tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door opdrachtgever en/of derden (waaronder gebruikers) die onder opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
- A.11.9 Aansprakelijkheid van PC Control voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.
- A.11.10 De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen wordt mede bedongen ten behoeve van de door PC Control voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden, en PC Control is nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van deze ingeschakelde derden.
- A.11.11 PC Control is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens PC Control, de opdrachtgever of derden.

## Artikel A.12 Vrijwaring

- A.12.1 De opdrachtgever vrijwaart PC Control voor zover de wet dit toelaat, ter zake van aansprakelijkheid jegens één of meer derden, welke is ontstaan uit en/of samenhangt met de uitvoering van de overeenkomst, ongeacht of de schade door PC Control of

door haar hulpperso(n)en(en), hulpzaken of (af)geleverde producten c.q. diensten is veroorzaakt of toegebracht.

- A.12.2 Daarnaast vrijwaart de opdrachtgever PC Control, voor zover de wet dit toelaat, voor alle aanspraken van derden in verband met enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van deze derden.
- A.12.3 De opdrachtgever is steeds verplicht alles in het werk te stellen de schade te beperken.
- A.12.4 De opdrachtgever die een fotografisch werk openbaar maakt, is met uitsluiting van anderen verantwoordelijk voor het verkrijgen van toestemming van geportretteerden en/of andere rechthebbenden. De opdrachtgever vrijwaart PC Control van alle aanspraken in deze.

### Artikel A.13 Storingen en overmacht

- A.13.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de opdrachtgever schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- A.13.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan:
  - a. storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten;
  - b. tekortkomingen door partijen van wie PC Control bij de verlening van de diensten afhankelijk is;
  - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen waarvan opdrachtgever het gebruik aan PC Control heeft voorgeschreven;
  - d. het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte)
  - e. stakingen;
  - f. storingen in het verkeer;
  - g. overheidsmaatregelen die PC Control verhinderen haar verplichtingen tijdig dan wel deugdelijk na te komen;
  - h. relletjes, oproer, oorlog;
  - i. verkeersbelemmeringen;
  - j. gebrek aan arbeidskrachten;
  - k. extreme weersomstandigheden;
  - l. brand;
  - m. in-, uit- en/of doorvoerverboden; en/of
  - n. elke omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de overeenkomst door PC Control in redelijkheid niet door de opdrachtgever mag worden verlangd.
- A.13.3 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de opdrachtgever schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- A.13.4 In geval van overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.
- A.13.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het

recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel A.14 Eigendomsvoorbehoud**

- A.14.1 De eigendom van de door PC Control aan de opdrachtgever geleverde producten gaat pas op de opdrachtgever over als deze alles deugdelijk is nagekomen en heeft voldaan hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd.
- A.14.2 Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente (ook van eerdere en latere leveringen), alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.
- A.14.3 Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de opdrachtgever, mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf.

#### **Artikel A.15 Rechten van intellectuele eigendom**

- A.15.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het project ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij PC Control of diens licentiegevers.
- A.15.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal opdrachtgever de programmatuur, diensten of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- A.15.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- A.15.4 Met inachtneming van de Algemene Voorwaarden, is de opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in het opgeleverde materiaal, indien dit noodzakelijk is voor het uit de aard van het materiaal voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Onder fouten wordt verstaan, het niet voldoen aan de op door PC Control schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. De opdrachtgever is gehouden fouten onverwijld kenbaar te maken aan PC Control.
- A.15.5 Het is PC Control toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien PC Control door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- A.15.6 PC Control draagt zorg voor reserve kopieën van e-mails, websites en databases tenzij nadrukkelijk anders vermeld op de websites van PC Control en/of anders overeengekomen. Echter, PC Control draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade. De reserve kopieën zijn echter voor eigen behoud. De opdrachtgever dient belangrijke informatie tevens zelf te waarborgen
- A.15.7 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van PC Control of diens licentiegevers.
- A.15.8 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling

betalen aan PC Control, onverminderd het recht van PC Control om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat PC Control opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

## Artikel A.16 Verwerking persoonsgegevens

- A.16.1 Indien PC Control in de uitvoering van de diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") PC Control en opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door PC Control uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkerovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.
- A.16.2 PC Control verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de diensten, voor zolang als de overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en PC Control als verwerker.
- A.16.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de diensten mogelijk door PC Control kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de overeenkomst.
- A.16.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bedoeld.
- A.16.5 PC Control zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- A.16.6 PC Control staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van PC Control, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- A.16.7 PC Control mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. opdrachtgever geeft PC Control daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van opdrachtgever zal PC Control de opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.
- A.16.8 Opdrachtgever geeft PC Control hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. PC Control zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als opdrachtgever en PC Control zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van opdrachtgever zal PC Control de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door PC Control ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer opdrachtgever bezwaar maakt tegen door PC Control ingeschakelde

derden, zullen opdrachtgever en PC Control in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

- A.16.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van PC Control, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart PC Control tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- A.16.10 Indien opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van PC Control dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal PC Control de opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan PC Control, zal PC Control dit verzoek doorsturen aan PC Control. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- A.16.11 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel A.11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door opdrachtgever. De door opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door opdrachtgever gedragen.
- A.16.12 Op alle persoonsgegevens die PC Control ter uitvoering van de diensten van opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien PC Control wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal PC Control de opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.
- A.16.13 Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt PC Control de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal PC Control meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.
- A.16.14 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij PC Control:
- a. de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
  - b. wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - c. de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij PC Control of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
  - d. het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - e. een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;

- f. of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - g. wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
  - h. contactgegevens voor de opvolging van de melding.
- A.16.15 Na afloop van de Overeenkomst verwijdert of retourneert PC Control de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel A.11.3, dit ter keuze van Opdrachtgever.

### **Artikel A.17 Geheimhouding**

- A.17.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- A.17.2 PC Control zal geen kennis nemen van gegevens die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van PC Control, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of de kwaliteit van het projecten, of PC Control daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal PC Control zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- A.17.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

### **Artikel A.18 Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

- A.18.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt PC Control zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
- A.18.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van PC Control of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- A.18.3 Indien opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

### **Artikel A.19 Wijziging gegevens**

- A.19.1 Wijziging van het factuur- en/of vestigings- en/of correspondentieadres alsmede overige wijzigingen met betrekking tot opdrachtgever, dienen door opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen voorafgaand aan de wijziging, schriftelijk aan PC Control te worden gemeld. PC Control is niet aansprakelijk voor de gevolgen indien opdrachtgever hiermee in gebreke is gebleven.
- A.19.2 Wijziging of verhuizing van een dienst dient schriftelijk te worden aangevraagd.

### **Artikel A.20 Vertalingen van deze voorwaarden**

- A.20.1 Uitsluitend de in de Nederlandse taal gestelde versie van deze voorwaarden is authentiek. Indien een vertaling op enige wijze afwijkt, prevaleert de Nederlandstalige tekst.

### **Artikel A.21 Slotbepalingen Module Algemeen**

- A.21.1 Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- A.21.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de overeenkomst ontstaan dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.
- A.21.3 Informatie en mededelingen op de website van PC Control zijn onder voorbehoud van fouten.
- A.21.4 De door PC Control ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door opdrachtgever.
- A.21.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is PC Control gerechtigd aan derden te tonen welke projecten zij aan opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.21.6 PC Control heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de overeenkomst.
- A.21.7 PC Control en opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

## **Module B. Ontwikkeling (web)applicaties**

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door PC Control aan opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

### **Artikel B.1 Oplevering & aanvaarding**

- B.1.1 PC Control spant zich in de materialen overeenkomstig de specificaties ter acceptatie aan opdrachtgever op te leveren.
- B.1.2 Wanneer de materialen aan opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een acceptatietest. Door acceptatie verleent opdrachtgever decharge aan PC Control ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de resultaten.
- B.1.3 Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
- B.1.4 Opdrachtgever wordt verondersteld de materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien opdrachtgever tot ingebruikname van de materialen is overgegaan dan wel wanneer opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering schriftelijk aan PC Control heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de materialen niet accepteert.
- B.1.5 Indien materialen niet worden geaccepteerd zal PC Control specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. PC Control zal zich er maximaal voor inspannen de door opdrachtgever

vastgestelde en reproduceerbare gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

- B.1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van PC Control.
- B.1.7 Indien opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van gebreken in functionaliteiten en uiterlijke gebreken; kleine gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. PC Control zal eventuele gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
- B.1.8 Kleine gebreken, waartoe gerekend worden gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van PC Control zodanige gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
- B.1.9 Indien het project in fasen wordt verricht, dient opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- B.1.10 PC Control heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
- B.1.11 PC Control garandeert niet dat hetgeen opdrachtgever met de door PC Control te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
- B.1.12 PC Control spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.
- B.1.13 PC Control is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

## **Artikel B.2 Voortgang**

- B.2.1 Opdrachtgever en PC Control komen in onderling overleg de voor het project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de offerte of de overeenkomst.
- B.2.2 PC Control houdt opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het project.

## **Artikel B.3 Specificaties & (bron)materialen**

- B.3.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. PC Control zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
- B.3.2 Een schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien opdrachtgever de wens heeft uitgesproken PC Control een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan opdrachtgever zich achteraf niet



- beroepen op specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar PC Control niet mee heeft ingestemd.
- B.3.3 PC Control is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- B.3.4 Indien door opdrachtgever aan PC Control verstrekte (bron)materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door PC Control in het kader van de overeenkomst.
- B.3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft PC Control het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij opdrachtgever. PC Control zal opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.
- B.3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de dienst van PC Control. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.
- B.3.7 PC Control is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het project / de dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van PC Control) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door PC Control niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

#### **Artikel B.4 Licentievoorwaarden bij ontwikkeling**

- B.4.1 PC Control verleent aan opdrachtgever het recht om ontwikkelde materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die opdrachtgever bij het aangaan van de overeenkomst heeft beoogd.
- B.4.2 PC Control draagt daarmee nooit enige aan PC Control toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- B.4.3 De broncode van door PC Control geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- B.4.4 PC Control verleent opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
- B.4.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken 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, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van opdrachtgever.

## **Module C. Hosting / SaaS**

Deze module is van toepassing op het door PC Control 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

### **Artikel C.1 Uitvoering**

- C.1.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal PC Control zo spoedig mogelijk de dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van opdrachtgever.
- C.1.2 In de overeenkomst wordt bepaald wanneer PC Control zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.
- C.1.3 PC Control spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- C.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan PC Control aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan PC Control beschikbaar worden gesteld.

### **Artikel C.2 Duur overeenkomst**

- C.2.1 De overeenkomst wordt door opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. De opzegging van de overeenkomst door opdrachtgever dan wel PC Control dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel C.3 Gedragsregels**

- C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde

commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

- C.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van PC Control. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks PC Control, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. PC Control zal opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- C.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van opdrachtgever of het door opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van opdrachtgever.
- C.3.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is PC Control naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door PC Control wordt uitgevoerd.

#### **Artikel C.4 Licentie**

- C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij PC Control een onbeperkte licentie om alle door opdrachtgever aan de diensten van PC Control aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door PC Control geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door PC Control.

#### **Artikel C.5 Vrijwaring**

- C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart PC Control van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de diensten door opdrachtgever. PC Control is niet verantwoordelijk voor de gegevens/diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen.
- C.5.2 Indien PC Control op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel C.6 Dienstverlening en beschikbaarheid**

- C.6.1 Alle diensten van PC Control worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PC Control uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- C.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van opdrachtgever in het kader van de diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van opdrachtgever.
- C.6.3 PC Control is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan opdrachtgever.
- C.6.4 Indien de diensten (mede) geleverd worden via diensten en/of netwerken van PC Control, zal PC Control zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- C.6.5 PC Control biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

- C.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door PC Control gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- C.6.7 PC Control zal zich inspannen om te zorgen dat opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van PC Control. PC Control kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. PC Control zal zich inspannen om opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- C.6.8 Indien naar het oordeel van PC Control een gevaar ontstaat voor het functioneren van de diensten of het netwerk van PC Control of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is PC Control gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
- C.6.9 PC Control heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. PC Control zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. PC Control is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- C.6.10 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is PC Control gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- C.6.11 Tenzij de overeenkomst anders bepaalt, is PC Control niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door opdrachtgever op diensten van PC Control opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

## Artikel C.7 Wijzigingen

- C.7.1 PC Control is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal PC Control zich inspannen om opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van PC Control zou vergen, kan opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. PC Control kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

## Artikel C.8 Domeinnaamregistratie

- C.8.1 Indien is overeengekomen dat PC Control voor opdrachtgever zal bemiddelen bij de aanvraag van een domeinnaam en/of IP-adres(sen), geldt dat aanvraag, toekenning en gebruik onderhevig zijn aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende organisaties, waaronder SIDN. PC Control vervult slechts een bemiddelende rol en verstrekt geen enkele garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- C.8.2 De domeinregistratie geschiedt op de naam en ter verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- C.8.3 De domeinregistratie geschiedt per kalenderjaar en kan niet gewijzigd worden. Het wijzigen van de domeinregistratie geldt als een nieuwe domeinregistratie.

- C.8.4 Opdrachtgever vrijwaart PC Control van iedere claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door opdrachtgever.
- C.8.5 PC Control heeft ter zake een aangevraagde domeinnaam een recht van retentie indien en voor zover opdrachtgever diens verplichtingen jegens PC Control (nog) niet is nagekomen. PC Control is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor het verliezen door opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of het feit dat een domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
- C.8.6 Indien de overeenkomst tussen PC Control en opdrachtgever eindigt anders dan door het verlopen van de contractsduur of opzegging, behoudt PC Control zich het recht voor een aangevraagde domeinnaam over te dragen aan een derde dan wel op te heffen.
- C.8.7 Indien een domeinnaam door PC Control wordt geregistreerd op naam van PC Control maar ten behoeve van opdrachtgever, wordt medewerking verleend aan opdrachten van opdrachtgever met betrekking tot de verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. PC Control behoudt zich het recht voor de daarmee samenhangende kosten aan opdrachtgever door te belasten.
- C.8.8 Ingeval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvan, zal PC Control direct na de beëindiging de voor opdrachtgever geregistreerde domeinna(a)m(en) opzeggen c.q. laten opheffen.
- C.8.9 PC Control is nooit aansprakelijk en verantwoordelijk voor de schade die voortvloeit uit de inhoud en het gebruik van het domein en de domeinnaam.

### **Artikel C.9 Opslag- en datalimiet**

- C.9.1 PC Control kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de diensten. opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is PC Control bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van PC Control.

### **Artikel C.10 Procedure na beëindiging**

- C.10.1 PC Control zal ervoor zorgen dat opdrachtgever bij beëindiging van de overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van PC Control, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal PC Control zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.

## **Module D. Hardware**

Deze module is van toepassing als PC Control hardware levert aan opdrachtgevers

### **Artikel D.1 Levering en eigendom**

- D.1.1 Hardware is geleverd aan de opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de opdrachtgever.
- D.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.
- D.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de PC Control (of haar leveranciers) naar de opdrachtgever op het moment van levering aan het door de opdrachtgever bij de

opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de opdrachtgever.

## **Artikel D.2 Installatie apparatuur**

- D.2.1 Indien overeengekomen, zal PC Control de apparatuur installeren of laten installeren.
- D.2.2 In alle gevallen zal de opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. PC Control zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan de opdrachtgever een offerte uitbrengen.
- D.2.3 De opdrachtgever zal PC Control voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie.

## **Artikel D.3 Testen en oplevering**

- D.3.1 De opdrachtgever is gehouden de door hem al dan niet op zijn verzoek van PC Control ontvangen modellen, prototypes of producten zorgvuldig op fouten en gebreken te onderzoeken en deze met bekwame spoed gecorrigeerd of goedgekeurd aan PC Control terug te zenden.
- D.3.2 Het testen en controleren van het Product is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van PC Control en de opdrachtgever. Na het testen, de controle en de goedkeuring van de opdrachtgever wordt het product opgeleverd.
- D.3.3 Goedkeuring van de geleverde diensten en/of producten door de opdrachtgever geldt als erkenning dat van PC Control werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.
- D.3.4 PC Control is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten of gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door de opdrachtgever goedgekeurde of gecorrigeerde testen.
- D.3.5 Een op verzoek van de opdrachtgever vervaardigde test wordt naast de overeengekomen prijs in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de kosten van deze test in de prijs zijn inbegrepen.
- D.3.6 Indien de opdrachtgever na goedkeuring nog feedback verschaft, wordt dit aangemerkt als meerwerk.

## **Artikel D.4 Garantie**

- D.4.1 PC Control staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door opdrachtgever aanspreekbaar.
- D.4.2 Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door PC Control afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft PC Control verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
- D.4.3 De door PC Control en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.
- D.4.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de opdrachtgever.
- D.4.5 Indien opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal PC Control zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.
- D.4.6 PC Control is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

## **Artikel D.5 Retourneren**

- D.5.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de PC Control retourneren.
- D.5.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de opdrachtgever.

### **Artikel D.6 Gebruik apparatuur**

- D.6.1 Partijen kunnen voor de geleverde apparatuur een servicecontract overeenkomen. Indien partijen geen servicecontract zijn overeengekomen, zal PC Control de kosten van reparatie, wijziging, onderhoud, vervoer en voorrijkosten bij opdrachtgever in rekening brengen.

## **Module E. Huur Hardware**

Deze module is van toepassing als PC Control Hardware verhuurt aan opdrachtgevers.

### **Artikel E.1 Levering**

- E.1.1 Hardware is geleverd aan opdrachtgever indien dit is bezorgd aan het door de opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de opdrachtgever.
- E.1.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de Hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de hardware niet inbegrepen.
- E.1.3 Hardware wordt verstrekt zonder programmatuur, licenties, software etc. Indien er naast de hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruikersrechten opdrachtgever verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.
- E.1.4 Opdrachtgever is gehouden bij de aflevering de hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken. Indien gebreken niet binnen 72 uur na aflevering worden gemeld, wordt de hardware geacht door opdrachtgever correct, zonder gebreken te zijn ontvangen.
- E.1.5 PC Control kan opdrachtgever verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de hardware ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.
- E.1.6 Opdrachtgever zal de hardware zelf installeren, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

### **Artikel E.2 Duur en beëindiging**

- E.2.1 De overeenkomst wordt door opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de overeenkomst door opdrachtgever dan wel PC Control dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel E.3 Gebruik**

- E.3.1 Opdrachtgever mag de hardware enkel gebruiken binnen zijn eigen onderneming, voor het doel waarvoor de hardware beoogd is.
- E.3.2 Het is opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van PC Control niet toegestaan de hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden.

- opdrachtgever zal (een onderdeel van) de hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.
- E.3.3 Opdrachtgever zal de hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Hij zal voorzichtig omgaan met de hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de hardware of zoals gegeven door PC Control, opvolgen.
- E.3.4 Indien opdrachtgever gebreken aan de hardware ontdekt, dient hij dat onverwijld, schriftelijk aan PC Control te melden.
- E.3.5 Opdrachtgever is ten aanzien van PC Control volledig aansprakelijk voor schade aan de hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. opdrachtgever meldt ontstane schade altijd direct, schriftelijk aan PC Control.
- E.3.6 Opdrachtgever mag de hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met schriftelijke toestemming van PC Control, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. Opdrachtgever is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.
- E.3.7 PC Control is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.
- E.3.8 Schade die aan de hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van PC Control valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.
- E.3.9 Opdrachtgever is verplicht om een beslag op de hardware direct aan PC Control te melden. Hierbij dient zo veel als mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is opdrachtgever verplicht de beslaglegger inzage te geven in de (huur)Overeenkomst.

#### Artikel E.4 Verplichtingen PC Control

- E.4.1 PC Control zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de PC Control zijn te vergen.
- E.4.2 PC Control zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
- bij het aangaan van de huurovereenkomst door opdrachtgever zijn aanvaard;
  - ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van opdrachtgever, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
  - het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
  - het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel E.3.
- E.4.3 Indien PC Control een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is hij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.
- E.4.4 PC Control is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.
- E.4.5 PC Control is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Hardware. Opdrachtgever is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft opdrachtgever geen recht op vervangende Hardware.

#### Artikel E.5 Beëindiging



- E.5.1 Opdrachtgever is verplicht de hardware bij beëindiging van de overeenkomst weer aan PC Control ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de hardware van opdrachtgever naar PC Control zijn voor rekening van opdrachtgever.
- E.5.2 Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel G.1.5) is opgemaakt, is de opdrachtgever verplicht de hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de opdrachtgever (tenzij PC Control anders bewijst) verondersteld de Hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de overeenkomst is.
- E.5.3 PC Control kan opdrachtgever verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien opdrachtgever medewerking weigert, zal PC Control alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.
- E.5.4 Indien PC Control bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van PC Control als verhuurder vallen, zal PC Control de kosten voor herstel en/of vervanging bij opdrachtgever in rekening brengen. opdrachtgever heeft te allen tijde het recht op deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de hardware.
- E.5.5 Opdrachtgever is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. PC Control biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de hardware aanwezig kan zijn, aan opdrachtgever te doen toekomen.

## Module F. Onderhoud en ondersteuning

Deze module is van toepassing op diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van materialen en diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

### Artikel F.1 Uitvoering

- F.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.
- F.1.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal PC Control zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van opdrachtgever.
- F.1.3 In de overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding PC Control zal starten met het uitvoeren van de diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.
- F.1.4 Alle diensten geleverd door PC Control worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PC Control uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- F.1.5 PC Control biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. PC Control zal zich inspannen verzoeken van opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar

kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de dienst en/of materialen.

## **Artikel F.2 Duur**

- F.2.1 De overeenkomst wordt door opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de overeenkomst door opdrachtgever dan wel PC Control dient schriftelijk te geschieden.

## **Artikel F.3 Specificaties en medewerking Opdrachtgever**

- F.3.1 Indien overeengekomen, zal PC Control de Materialen installeren en configureren op door opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan PC Control aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de materialen, tijdig aan PC Control worden verstrekt.
- F.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van PC Control medewerkers en hulppersonen van PC Control alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met opdrachtgever.
- F.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. PC Control zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van PC Control voldoet, is PC Control gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

## **Artikel F.4 Updates en verbeteringen**

- F.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de overeenkomst, zal PC Control zich inspannen om van tijd tot tijd de materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de overeenkomst is bepaald.
- F.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de overeenkomst zal PC Control zich inspannen om de materialen up-to-date te houden. PC Control is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. PC Control is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de dienst.
- F.4.3 PC Control zal zich inspannen om door opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de materialen. PC Control is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de materialen zijn kosten verbonden. PC Control zal deze kosten vooraf aan opdrachtgever meedelen.

- F.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde dienst of project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere materialen, systemen etc., zullen PC Control en opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is PC Control gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
- F.4.5 Indien opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van opdrachtgever. PC Control hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan PC Control heeft gemeld en PC Control deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. PC Control kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
- F.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van opdrachtgever) niet inbegrepen.

### **Artikel F.5 Ondersteuning op afstand**

Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

- F.5.1 PC Control zal op verzoek van opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- F.5.2 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal PC Control in overleg treden met opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.
- F.5.3 PC Control is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.