



TOPdesk

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van TOPdesk

Dit document bevat de algemene voorwaarden van TOPdesk waaronder wij onze producten en diensten leveren.

Versie: 1 februari 2010

TOPdesk is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder TOPDESK BELGIUM, met nummer BE0891.860.857.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij TOPDESK BELGIUM goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van TOPDESK BELGIUM zijn vrijblijvend, tenzij door TOPDESK BELGIUM schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan TOPDESK BELGIUM opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop TOPDESK BELGIUM zijn aanbieding baseert.

1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. In zoverre dit mogelijk is zullen de clausules echter zo begrepen worden dat zij wel wettig en geldig zijn. Indien mogelijk zullen de clausules die nietig zijn, zo gemoduleerd worden dat zij wel wettig en geldig zijn.

1.5 TOPDESK BELGIUM kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat TOPDESK BELGIUM gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop TOPDESK BELGIUM de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door cliënt betaald binnen dertig dagen na factuurdatum. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.4 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een conventionele interest verschuldigd à rato van 10% alsook 10% van het openstaand factuurbedrag ten titel van schadevergoeding, met een minimum van € 125. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan TOPDESK BELGIUM de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is cliënt de door TOPDESK BELGIUM gemaakte kosten van een mislukte mediatie en/of arbitrage, indien van toepassing, verschuldigd indien cliënt bij vonnis of arbitrale beslissing wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

2.5 Indien de bijzondere voorwaarden aan cliënt toelaten de uitstaande bedragen in verschillende termijnen af te lossen, zal de cliënt indien hij één termijn niet naleeft, het voordeel verliezen van de gespreide betalingen en wordt het volledige uitstaande bedrag opeisbaar, met inbegrip van de conventionele interesten en schadevergoeding.

2.6 Indien de solvabiliteit van cliënt in twijfel wordt gebracht, zoals bij het niet of laattijdig betalen van facturen, heeft TOPDESK BELGIUM het recht om voor nog uit te voeren leveringen een voorafgaande betaling op te leggen, dan wel zekerheden te vragen, bij gebreke waaraan TOPDESK BELGIUM gerechtigd is de overeenkomst onmiddellijk eenzijdig te ontbinden.

2.7 Bij niet-betaling op de vervaldag om welke reden ook, behoudt TOPDESK BELGIUM zich het recht voor om de uitvoering van alle lopende bestellingen te schorsen, en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder schadevergoeding.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke of gerechtelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. TOPDESK BELGIUM zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van TOPDESK BELGIUM totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan TOPDESK BELGIUM zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van TOPDESK BELGIUM mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf en hierbij uitdrukkelijk het eigendomsvoorbehoud van TOPDESK BELGIUM vermelden. Indien cliënt (mede) uit door TOPDESK BELGIUM geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor TOPDESK BELGIUM en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor TOPDESK BELGIUM totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; TOPDESK BELGIUM heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

4.3 TOPDESK BELGIUM kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van TOPDESK BELGIUM onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan TOPDESK BELGIUM verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

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

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij TOPDESK BELGIUM, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van

cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 TOPDESK BELGIUM bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van TOPDESK BELGIUM onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van TOPDESK BELGIUM aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

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

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

6.5 Tenzij TOPDESK BELGIUM een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).

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

6.7 TOPDESK BELGIUM vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door TOPDESK BELGIUM zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in België geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt TOPDESK BELGIUM 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 TOPDESK BELGIUM. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan TOPDESK BELGIUM verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan TOPDESK BELGIUM ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door TOPDESK BELGIUM zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van TOPDESK BELGIUM een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal TOPDESK BELGIUM zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien TOPDESK BELGIUM naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal TOPDESK BELGIUM het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. TOPDESK BELGIUM zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of

verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van TOPDESK BELGIUM wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van TOPDESK BELGIUM voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door TOPDESK BELGIUM gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door TOPDESK BELGIUM geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

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

7. Medewerking door cliënt; telecommunicatie

7.1 Cliënt zal TOPDESK BELGIUM steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

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

7.3 Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan TOPDESK BELGIUM ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door TOPDESK BELGIUM voorgeschreven specificaties.

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

7.5 Ingeval medewerkers van TOPDESK BELGIUM op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van TOPDESK BELGIUM, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van TOPDESK BELGIUM kenbaar maken.

7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van TOPDESK BELGIUM staan. TOPDESK BELGIUM is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van TOPDESK BELGIUM of haar leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is TOPDESK BELGIUM gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. TOPDESK BELGIUM kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. TOPDESK BELGIUM is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

8.1 Alle door TOPDESK BELGIUM genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn louter indicatief, en vastgesteld naar beste weten op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan TOPDESK BELGIUM bekend waren. TOPDESK BELGIUM spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt TOPDESK

BELGIUM niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt TOPDESK BELGIUM wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. TOPDESK BELGIUM is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is TOPDESK BELGIUM gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen TOPDESK BELGIUM en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

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

9.2 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 overleg en onder opgave van redenen, indien deze worden aanvaard door de wederpartij, 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.

9.3 Cliënt kan een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- uitstel van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. TOPDESK BELGIUM is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

9.5 Bedragen die TOPDESK BELGIUM vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van TOPDESK BELGIUM; vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van TOPDESK BELGIUM wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van TOPDESK BELGIUM aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden;
- redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat TOPDESK BELGIUM, behoudens overmacht, op een leverdatum niet heeft kunnen leveren, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- 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;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.2 De aansprakelijkheid van TOPDESK BELGIUM voor schade door dood of lichamelijke letsels of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

10.3 Aansprakelijkheid van TOPDESK BELGIUM voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, vermindering van verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan TOPDESK BELGIUM voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan TOPDESK BELGIUM voorgeschreven toeleveranciers en alle andere

vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van TOPDESK BELGIUM of haar leidinggevenden.

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

10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TOPDESK BELGIUM meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen TOPDESK BELGIUM vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering.

10.7 Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door TOPDESK BELGIUM geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan TOPDESK BELGIUM zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

11.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van TOPDESK BELGIUM, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan TOPDESK BELGIUM zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan TOPDESK BELGIUM is voorgeschreven.

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

12. Toepasselijk recht en geschillen

12.1 De overeenkomsten tussen TOPDESK BELGIUM en cliënt worden beheerd door het Belgisch recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

12.2 Geschillen welke tussen TOPDESK BELGIUM en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen TOPDESK BELGIUM en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig de reglementen van het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie (CEPINA), een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediatie conform het ICT-mediatie reglement van het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie beginnen. ICT-mediatie conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid.

12.4 Indien de partijen beslissen een tussen hen bestaand geschil te laten beslechten door een rechtbank, zullen enkel de Rechtbanken van Antwerpen bevoegd zijn.

13. Wijziging algemene voorwaarden

TOPDESK BELGIUM heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzin van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in één kalendermaand na bekendmaking door middel van een schriftelijke mededeling. Indien de klant de wijzigingen van de algemene voorwaarden niet wenst te aanvaarden, heeft deze tot het tijdstip van de inwerkingtreding van de wijzigingen het recht de overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen op de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. NA het tijdstip van inwerkingtreding wordt de klant geacht de wijzigingen – stilzwijgend – aanvaard te hebben.

COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien TOPDESK BELGIUM diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door TOPDESK BELGIUM beheerde programmatuur en apparatuur.

14 Duur

14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of TOPDESK BELGIUM de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het einde van de betreffende periode.

15 Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 TOPDESK BELGIUM verricht de computerservice slechts in opdracht van cliënt. Indien TOPDESK BELGIUM krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van cliënt of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht. TOPDESK BELGIUM zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door TOPDESK BELGIUM te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door TOPDESK BELGIUM te stellen voorwaarden door cliënt worden klaargemaakt en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar TOPDESK BELGIUM de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door TOPDESK BELGIUM worden uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan TOPDESK BELGIUM ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan TOPDESK BELGIUM verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van TOPDESK BELGIUM.

15.4 Alle door TOPDESK BELGIUM bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van TOPDESK BELGIUM, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door TOPDESK BELGIUM. TOPDESK BELGIUM kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan TOPDESK BELGIUM verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 TOPDESK BELGIUM kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal TOPDESK BELGIUM cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of TOPDESK BELGIUM de kosten van deze wijziging op eigen initiatief voor haar rekening neemt.

15.6 TOPDESK BELGIUM spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door haar bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door haar in het kader van haar dienstverlening beheerde Belgische wet- en regelgeving. Op verzoek zal TOPDESK BELGIUM tegen haar gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.

16. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

16.1 TOPDESK BELGIUM voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten. TOPDESK BELGIUM zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

16.2 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming persoonlijke levenssfeer, persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal TOPDESK BELGIUM alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

16.3 Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor alle aanspraken van derden die jegens TOPDESK BELGIUM mochten worden ingesteld wegens een niet aan TOPDESK BELGIUM toe te rekenen schending van de Wet Bescherming persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

16.4 Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens TOPDESK BELGIUM mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

17. Garantie

17.1 TOPDESK BELGIUM is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. TOPDESK BELGIUM staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor TOPDESK BELGIUM uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal TOPDESK BELGIUM de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan TOPDESK BELGIUM kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan TOPDESK BELGIUM toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan TOPDESK BELGIUM en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal TOPDESK BELGIUM de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van een TOPDESK BELGIUM toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal TOPDESK BELGIUM de voor de betreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

DIENTSVLEENING

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

18 Uitvoering

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

18.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is TOPDESK BELGIUM gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

18.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is TOPDESK BELGIUM gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. TOPDESK BELGIUM is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.

18.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is TOPDESK BELGIUM steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

18.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door TOPDESK BELGIUM verleende diensten verschuldigd vanaf de eerste werkdag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de prestaties zijn uitgevoerd.

19. Wijziging en meerwerk

19.1 Indien TOPDESK BELGIUM op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van TOPDESK

BELGIUM. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. TOPDESK BELGIUM is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

19.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en TOPDESK BELGIUM, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

19.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal TOPDESK BELGIUM cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

20. Opleidingen, cursussen en trainingen

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

20.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van TOPDESK BELGIUM aanleiding geeft, is TOPDESK BELGIUM 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.

21. Detachering

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

21.2 TOPDESK BELGIUM spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.

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

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

21.5 TOPDESK BELGIUM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

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

22. Ontwikkeling van programmatuur

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

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

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien TOPDESK BELGIUM in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan TOPDESK BELGIUM daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

23. Aflevering, installatie en acceptatie

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

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

23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door TOPDESK BELGIUM uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien TOPDESK BELGIUM vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

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

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt TOPDESK BELGIUM uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. TOPDESK BELGIUM zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij TOPDESK BELGIUM gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegingen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van TOPDESK BELGIUM om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

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

23.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 22.3 heeft tot gevolg dat TOPDESK BELGIUM ten volle gekwetten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door TOPDESK BELGIUM is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 22.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie.

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

GEbruIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

24. Gebruiksrecht

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

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

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

24.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan TOPDESK BELGIUM terugzenden. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de

betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging TOPDESK BELGIUM onverwijld schriftelijk melding maken.

25. Aflevering, installatie en acceptatie

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

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.2 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van TOPDESK BELGIUM ingevolge de garantie van artikel 25. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 22.8 onverminderd.

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

26 Garantie

26.1 TOPDESK BELGIUM zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij TOPDESK BELGIUM zijn gemeld. TOPDESK BELGIUM garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval TOPDESK BELGIUM volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. TOPDESK BELGIUM kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan TOPDESK BELGIUM 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 cliënt zonder schriftelijke toestemming van TOPDESK BELGIUM wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

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

26.3 TOPDESK BELGIUM heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

27 Onderhoud

27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van TOPDESK BELGIUM geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan TOPDESK BELGIUM melden. Na ontvangst van de melding zal TOPDESK BELGIUM zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door TOPDESK BELGIUM te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. TOPDESK BELGIUM is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is TOPDESK BELGIUM niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

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

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

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

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

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

28. Programmatuur van toeleverancier

28.1 Indien en voor zover TOPDESK BELGIUM programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door TOPDESK BELGIUM schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij TOPDESK BELGIUM en TOPDESK BELGIUM zal deze voorwaarden aan cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en TOPDESK BELGIUM om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien TOPDESK BELGIUM apparatuur aan cliënt verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

29. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

29.1 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. TOPDESK BELGIUM staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

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

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

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

29.5 TOPDESK BELGIUM zal de apparatuur verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door TOPDESK BELGIUM geleverde producten, afhandelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart TOPDESK BELGIUM voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

30. Omgevingseisen en installatie

30.1 Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door TOPDESK BELGIUM in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

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

30.3 Indien TOPDESK BELGIUM zich heeft verbonden tot installatie zal cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van TOPDESK BELGIUM opvolgen.

30.4 Cliënt zal TOPDESK BELGIUM voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van TOPDESK BELGIUM.

31. Garantie

31.1 TOPDESK BELGIUM zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door TOPDESK BELGIUM in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij TOPDESK BELGIUM zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van TOPDESK BELGIUM niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is TOPDESK BELGIUM gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van TOPDESK BELGIUM. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van TOPDESK BELGIUM wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door TOPDESK BELGIUM in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. TOPDESK BELGIUM zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

31.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door TOPDESK BELGIUM in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

31.3 TOPDESK BELGIUM heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

32. Apparatuur van toeleverancier

32.1 Indien en voor zover TOPDESK BELGIUM apparatuur van derden aan cliënt levert, zullen, mits dat door TOPDESK BELGIUM schriftelijk aan cliënt 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. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij TOPDESK BELGIUM en TOPDESK BELGIUM zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en TOPDESK BELGIUM om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien TOPDESK BELGIUM en cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

33. Duur van de onderhoudsverplichting

33.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

33.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of TOPDESK BELGIUM de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het einde van de betreffende periode.

34. Onderhoud

34.1 De inhoud en omvang van de door TOPDESK BELGIUM te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is TOPDESK BELGIUM verplicht zich ervoor in te spannen

naar beste vermogen storings die naar behoren door cliënt bij TOPDESK BELGIUM zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door TOPDESK BELGIUM schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

34.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij TOPDESK BELGIUM geldende werkdagen en werkuren.

34.3 TOPDESK BELGIUM behoudt zich onder meer het recht voor om haar onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van TOPDESK BELGIUM, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van TOPDESK BELGIUM met zich meebrengen.

34.4 TOPDESK BELGIUM draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise omtrent de apparatuur. TOPDESK BELGIUM zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. TOPDESK BELGIUM zal cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

34.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van TOPDESK BELGIUM noodzakelijk is om storings te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van TOPDESK BELGIUM.

35. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

35.1 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, TOPDESK BELGIUM daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Cliënt is gehouden het personeel van TOPDESK BELGIUM of door TOPDESK BELGIUM aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan TOPDESK BELGIUM ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

35.2 Op verzoek van TOPDESK BELGIUM zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

35.3 Cliënt is bevoegd niet door TOPDESK BELGIUM geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door TOPDESK BELGIUM geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storings die voortvloeien uit het aansluiten van niet door TOPDESK BELGIUM geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door TOPDESK BELGIUM geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.

35.4 Indien het naar het oordeel van TOPDESK BELGIUM voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van TOPDESK BELGIUM stellen.

35.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van TOPDESK BELGIUM behoort, dient door cliënt ter beschikking te worden gesteld.

35.6 Cliënt draagt zorg 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.

35.7 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat TOPDESK BELGIUM deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan cliënt overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan TOPDESK BELGIUM voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

35.8 TOPDESK BELGIUM aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in België is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

35.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

36. Uitsluitingen

36.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storings die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken 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 TOPDESK BELGIUM op

grond van de overeenkomst, en zullen cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

36.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storings die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan TOPDESK BELGIUM;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

Voor meer informatie:

TOPDESK BELGIUM
Heilig Hartstraat 14
2600 BERCHEM

t +32 (0)3 292 32 90 f +32 (0)3 292 32 91
e info@topdesk.be www.topdesk.be