

# CompuGroup Medical Nederland B.V.

Algemene Voorwaarden



## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden ("Algemene Voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten ("Overeenkomst") waarbij CompuGroup Medical Nederland B.V. en/of de met haar in een groep verbonden vennootschappen ("CGM") goederen en/of diensten aanbiedt of aanbiedt aan een wederpartij ("Cliënt").

1.2. Wijzigingen, afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien CGM en Cliënt daarmee beiden uitdrukkelijk schriftelijk hebben ingestemd. In geval van tegenstrijdigheid tussen de tekst van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de Overeenkomst.

1.3. Door het aangaan van een Overeenkomst met CGM gaat Cliënt er uitdrukkelijk mee akkoord dat door Cliënt zelf gebruikte algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de samenwerking met CGM.

1.4. CGM is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. CGM zal Cliënt op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen die Cliënt aanmerkelijk kunnen treffen.

1.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en wordt de nietige of vernietigde bepaling geacht te zijn vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk dezelfde strekking heeft.

1.6. Indien Cliënt onderdeel uitmaakt van een groep of samenwerkingsverband waarvan meerdere (rechts)personen onder een Overeenkomst diensten of goederen afnemen van CGM, is ieder van hen hoofdelijk verbonden voor nakoming van de Overeenkomst jegens CGM.

### 2. Aanbiedingen

2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van CGM zijn vrijblijvend, tenzij door CGM schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan CGM opgegeven specificaties van de verlangde prestatie en andere gegevens waarop CGM haar aanbieding, diensten en leveranties baseert.

### 3. Prijs en betaling

3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingen en heffingen welke door bevoegde autoriteiten worden opgelegd. Specifiek aan de diensten en leveranties van CGM aan Cliënt verbonden belastingen en heffingen worden doorbelast aan Cliënt tenzij vooraf specifiek schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2. Alle voor de diensten en leveranties van CGM in rekening te brengen vergoedingen zijn in euro, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.3. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen gelden voor de diensten en goederen door CGM geleverd onder een Overeenkomst de vigerende door CGM vastgestelde (standaard)tarieven. Bij Overeenkomsten die voortduren tot in een volgend kalenderjaar is CGM gerechtigd de aan Cliënt door te rekenen tarieven telkens op 1 januari aan te passen aan haar actuele prijsbeleid.

3.4. Facturen worden door Cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Enkel betalingen op het door CGM op de factuur vermelde bankrekeningnummer kunnen een geldige betaling ten behoeve van Cliënt vormen, tenzij schriftelijk anders door CGM is aangegeven.

3.5. De betalingstermijn voor facturen van CGM is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening van een betaling met een eigen vordering, of tot opschorting van een betaling op enige grond.

3.6. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in gebreke en over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Indien Cliënt in gebreke blijft ter zake gehele voldoening van de vordering, kan CGM een derde opdracht geven de vordering te innen, in welk geval Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten door CGM gemaakt in verband met de invordering, waaronder kosten berekend door externe (juridische en andere) adviseurs en deskundigen, naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Cliënt de door CGM gemaakte kosten verschuldigd indien Cliënt bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

### 4. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel

4.1. CGM en Cliënt zullen alle ter gelegenheid van de voorbereiding of uitvoering van een Overeenkomst of samenwerking van elkaar verkregen gegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en alles in het werk stellen om dit vertrouwelijke karakter te handhaven, ook na het einde van de samenwerking. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een partij als zodanig zijn aangeduid; in geval van twijfel geldt informatie als vertrouwelijk tot door de partij die de gegevens heeft gedeeltelijk schriftelijk anders is verklaard. De geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing op (i) gegevens die al in bezit zijn van een partij bij aanvang van de samenwerking en die rechtmatig kunnen worden verspreid, (ii) gegevens van algemene bekendheid die rechtmatig kunnen worden verspreid (iii) gegevens die worden verkregen van derden, door die derden rechtmatig zijn verkregen en die rechtmatig kunnen worden verspreid en (iv) gegevens die op instructie van een daartoe bevoegde autoriteit dienen te worden vrijgegeven.

4.2. Cliënt zal gedurende de looptijd van een Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van CGM, medewerkers van CGM die op enigerlei wijze betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de betrokken Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

### 5. Verwerking persoonsgegevens

5.1. Wanneer CGM in opdracht van de Cliënt persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en CGM ten aanzien van deze verwerkingen is aan te merken als "verwerker" en Cliënt als "verwerkingsverantwoordelijke" in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG"), sluiten partijen met elkaar een verwerkersovereenkomst. Indien tussen partijen geen separate verwerkersovereenkomst is gesloten, is de verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing ("Verwerkersovereenkomst").

5.2. CGM verwerkt ook persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Ten aanzien van deze verwerkingen is CGM aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. In de privacyverklaring is opgenomen welke persoonsgegevens CGM in dat kader verwerkt en voor welke doeleinden zij deze persoonsgegevens verwerkt. De actuele privacyverklaring is te raadplegen via <https://www.cgm.com/nl-privacy>

### 6. Beveiliging

6.1. Bij de levering van informatietechnologische diensten treft CGM passende technische en organisatorische maatregelen om een op de betrokken risico's afgestemd beveiligingsniveau te handhaven ter zake ter beschikking gestelde Software, Hosting Services, Hardware en overige digitale en non-digitale middelen.

6.2. Cliënt staat ervoor in dat gebruikersnamen, toegangsgegevens, toegewezen authenticatiemiddelen, licenties en certificaten ook daadwerkelijk alleen worden gebruikt door de (groep van) personen aan wie deze zijn toegewezen en dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen in de organisatie van Cliënt om de beveiliging daarvan te waarborgen.

6.3. Bij gebruikmaking van de informatietechnologische diensten van CGM is Cliënt verplicht om haar eigen infrastructuur, apparatuur, software en middelen van communicatie te beveiligen conform de actuele maatschappelijke en zakelijke standaarden, inclusief, maar niet beperkt tot, het gebruik van antivirussoftware, intrusion detection, firewall e.d. van softwareleveranciers met een goede reputatie.

### 7. Voorbehoud van rechten en retentie

7.1. Rechten worden in voorkomend geval aan Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de opschortende voorwaarde van volledige betaling door Cliënt van de daarvoor overeengekomen vergoedingen - en in voorkomende gevallen de verschuldigde rentes en incassokosten.

7.2. CGM kan de in het kader van een Overeenkomst ontvangen, te leveren of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van CGM en alle aan Cliënt toebehorende zaken en gegevens onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Cliënt alle aan CGM verschuldigde bedragen heeft betaald.

### 8. Risico

8.1. Het risico van (waarde)verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, software of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van Cliënt of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.

8.2. Het risico voor het behoud en de integriteit van gegevens van Cliënt welke verwerkt worden met behulp van de informatietechnologische diensten of producten van CGM berust te allen tijde bij Cliënt.

### 9. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

9.1. Alle rechten van intellectuele en/of industriële eigendom op de onder een Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde apparatuur, software, websites, databestanden, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CGM, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die onder de Overeenkomst en bij wet uitdrukkelijk worden toegekend (tenzij in een Overeenkomst met Cliënt uitdrukkelijk anders is bepaald). Ieder ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging van software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

9.2. Een overdracht van intellectuele eigendomsrechten van CGM aan Cliënt kan enkel plaatsvinden indien dit uitdrukkelijk, specifiek en schriftelijk is overeengekomen. Indien partijen aldus overeenkomen dat rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van (al dan niet specifiek voor Cliënt ontwikkelde) software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, worden overgedragen, dan laat dit te allen tijde de bevoegdheid van CGM onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen, bedrijfseigen processen, bedrijfsvertrouwelijke informatie en knowhow en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren (tenzij in een Overeenkomst met Cliënt uitdrukkelijk anders is bepaald). Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele eigendom het recht van CGM aan om ten

behoefte van zichzelf of derden producten of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden geleverd.

9.3. Het is Cliënt niet toegestaan door CGM of een toeleverancier aangebrachte aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit software, apparatuur, websites, databestanden, of overige materialen te verwijderen of om een dergelijke aanduiding te wijzigen.

9.4. CGM vrijwaart Cliënt voor alle vorderingen van derden gebaseerd op de stelling dat door CGM ter beschikking gestelde c.q. geleverde apparatuur, websites, databestanden, software of materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt CGM onmiddellijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering, en de afhandeling van de vordering - waaronder het treffen van eventuele schikkingen - van begin af aan geheel overlaat aan CGM. Cliënt zal CGM volledige medewerking verlenen om zich, indien noodzakelijk geacht door CGM ook in naam van Cliënt, tegen deze vorderingen te verweren. Voormelde vrijwaring geldt niet indien de vordering verband houdt (i) met door Cliënt aan CGM ter beschikking gestelde software of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt zelf in software of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen in strijd met artikel 9.3 van deze Algemene Voorwaarden. Indien in rechte onherroepelijk vast staat of door CGM wordt geoordeeld dat door CGM zelf ontwikkelde software of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, zal CGM zo mogelijk zorgen dat Cliënt software of materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door vervanging of aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Cliënt. Indien CGM naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor CGM (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal CGM het geleverde tegen creditering van de betaalde prijs onder aftrek van een door CGM bepaalde redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Het te crediteren bedrag kan evenwel nooit hoger zijn dan het totaal van de in het betreffende kalenderjaar reeds door CGM aan Cliënt gefactureerde bedragen. CGM zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van CGM wegens schending van rechten van intellectuele eigendom van een derde is geheel uitgesloten. Dit artikel 9.4 geldt gelijkelijk voor Cliënt indien deze software of materialen ter beschikking stelt aan CGM.

#### 10. Medewerking door Cliënt, telecommunicatie

10.1. Cliënt zal CGM steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke informatie verschaffen en alle benodigde medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van de nodige toegang tot zijn gebouwen. Indien Cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van een Overeenkomst eigen personeel inzet, dient dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

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

10.3. Indien Cliënt software, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan CGM ter beschikking stelt, staat Cliënt ervoor in dat deze vrij zijn van beveiligingsrisico's en voldoen aan de voor gebruik door CGM benodigde specificaties.

10.4. Indien Cliënt de voor de uitvoering van een Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, software of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van CGM stelt of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft CGM het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft CGM het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de overeengekomen tarieven - of bij gebreke daarvan, de door CGM vast te stellen vigerende (standaard)tarieven - in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van CGM tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

10.5. In geval medewerkers van CGM 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 CGM voor aanspraken van derden en medewerkers van CGM 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 op een locatie onder verantwoordelijkheid van Cliënt. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van CGM kenbaar maken.

10.6. Indien bij de uitvoering van een 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 CGM staan. CGM 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 CGM. Indien bij de uitvoering van een Overeenkomst door CGM gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is CGM gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. CGM kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. CGM is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt of overig handelen in strijd met het voorgaande.

#### 11. Leveringstermijnen

11.1. CGM spant zich er naar behoren voor in overeengekomen termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een overeengekomen termijn brengt CGM niet in verzuim. In alle gevallen komt CGM bij overschrijding van termijnen pas in verzuim nadat Cliënt CGM schriftelijk in gebreke heeft gesteld onder vergunning van een redelijke termijn voor alsnog nakomen. CGM is niet gebonden aan al dan niet uiterste 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 CGM gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen na overeenkomen van die termijn een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen CGM en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### 12. Duur & beëindiging Overeenkomst

12.1. Voor zover een Overeenkomst een raamovereenkomst of duurovereenkomst is, geldt behoudens uitdrukkelijke afwijking in de Overeenkomst het volgende.

12.2. Elke Overeenkomst voor levering van Software of Hosting Services neemt een aanvang vanaf het moment van ingebruikname of oplevering, afhankelijk van welk moment eerder is. De initiële looptijd van een Overeenkomst bestaat uit de periode die begint op deze aanvangsdatum en duurt tot 1 januari van het daaropvolgend kalenderjaar, plus 36 maanden. Na afloop van deze initiële looptijd wordt een Overeenkomst van rechtswege verlengd met 12 maanden, en daarna, na elke contractperiode van 12 maanden, wordt de Overeenkomst telkens van rechtswege verlengd met opnieuw 12 maanden. Opzegging is slechts mogelijk tegen het einde van het kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, op voorwaarde dat op dat moment het minimum aantal van 36 maanden voor de lopende contractperiode is gehaald.

12.3. De duur van de Licentie welke wordt verleend of geleverd als onderdeel van de levering van Software (zoals gedefinieerd in artikel 18), wordt geacht gelijk te lopen aan de duur van de Overeenkomst conform artikel 12.2, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

12.4. Elke Overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur neemt een aanvang vanaf het moment van ingebruikname of oplevering, afhankelijk van welk moment eerder is. De initiële looptijd van een Overeenkomst bestaat uit de periode die begint op deze aanvangsdatum en duurt tot 1 januari van het daaropvolgend kalenderjaar, plus 36 maanden. Na afloop van deze initiële looptijd wordt een Overeenkomst van rechtswege verlengd met 12 maanden, en daarna, na afloop van die verlengde contractperiode nog eens met 12 maanden, na afloop van welke periode de Overeenkomst van rechtswege eindigt. Tussentijdse opzegging is slechts mogelijk tegen het einde van het kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, op voorwaarde dat op dat moment het minimum aantal van 36 maanden voor de lopende contractperiode is gehaald.

12.5. Een Leasecontract neemt een aanvang vanaf het moment van aflevering. De initiële looptijd van een Leasecontract bestaat uit de periode die begint op de aanvangsdatum en duurt tot 1 januari van het daaropvolgend kalenderjaar, plus 36 maanden. Na afloop van deze initiële looptijd eindigt een Leasecontract van rechtswege. Opzegging is slechts mogelijk tegen het einde van het kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, op voorwaarde dat op dat moment het minimum aantal van 36 maanden voor de lopende contractperiode is gehaald.

12.6. Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van elk kalenderjaar worden beëindigd.

12.7. Opzeggingen dienen schriftelijk gericht te zijn aan het bestuur en het in het Handelsregister opgenomen vestigingsadres van de andere partij. Opzeggingen dienen de reden van de opzegging te bevatten. Opzeggingen welke per e-mail plaatsvinden dienen gericht te zijn aan een in het Handelsregister opgenomen e-mailadres van CGM en bij gebreke daarvan dient de opzegging per brief aangetekend te worden verzonden met de voorwaarde van een handtekening voor ontvangst.

12.8. Partijen zullen nooit enkel om reden van een reguliere opzegging van een Overeenkomst tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.9. Cliënt kan een Overeenkomst slechts beëindigen of ontbinden in verband met een toerekenbare tekortkoming indien CGM schriftelijk en gemotiveerd in gebreke is gesteld met vergunning van een redelijke termijn om de tekortkoming te corrigeren, en CGM ook na ommekomst van de gestelde termijn blijvend toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit die Overeenkomst.

12.10. CGM kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien de betrokken vennootschap van Cliënt wordt ontbonden of beëindigd, op al of een substantieel deel van diens bedrijfsgoederen beslag wordt gelegd, indien Cliënt in strijd heeft gehandeld met hetgeen is bepaald in artikel 39.5 en/of indien het Leaseobject door een (andere) oorzaak in de macht van een derde is geraakt. CGM is wegens deze beëindiging nooit gehouden tot terugbetaling van reeds ontvangen gelden dan wel tot betaling van schadevergoeding. In geval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde Software, Hosting Services en Leaseobjecten van rechtswege.

12.11. Indien Cliënt op het moment van een ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die CGM vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen CGM ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of

geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.12. Indien in verband met een Leaseobject een verzekering is afgesloten en CGM of de betrokken verzekeraar deze op grond van de polisvoorwaarden, c.q. op redelijke of in de markt gebruikelijke gronden beëindigt, in verband met een omstandigheid waarvan het ontstaan aan Cliënt kan worden toegerekend en er naar het oordeel van CGM geen alternatieve verzekering met voldoende dekking en aanvaardbare premiestelling kan worden verkregen bij een andere verzekeraar, is CGM gerechtigd het Leasecontract te ontbinden, zonder dat Cliënt recht heeft op enigerlei beëindigings- of schadevergoeding, onverminderd het recht van CGM om conform deze Algemene Voorwaarden en de wet schadevergoeding te vorderen van Cliënt.

12.13. In geval van beëindiging (ontbinding daaronder mede begrepen) van een Leasecontract voordat de lopende contractperiode is verstreken op grond van een toerekenbare tekortkoming zijdens Cliënt, is Cliënt aan CGM een gefixeerde schadevergoeding verschuldigd gelijk aan het totaal van de nog resterende termijnen van het Leasecontract, onverminderd het recht van CGM om de daadwerkelijk geleden schade door tekortkoming en/of vervroegde beëindiging eveneens te vorderen van Cliënt.

### 13. Aansprakelijkheid van CGM, vrijwaring

13.1. Behoudens gevallen van grove opzet of bewuste roekeloosheid is de totale aansprakelijkheid van CGM wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk mede begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Cliënt overeengekomen garantieverplichting, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs exclusief omzetbelasting (BTW). Bij gebreke van een in de Overeenkomst bedongen vergoeding zoals hiervoor bedoeld, geldt dat maximaal wordt vergoed het voor de, in verband met het schadeveroorzakende feit, verrichte prestatie te factureren of reeds gefactureerde bedrag. In afwijking van het voorgaande geldt in geval van Overeenkomsten die gedeeltelijk of geheel een Overeenkomst van Dienstverlening zijn (zoals ter zake levering van Software of Hosting Services) als maximum schadevergoeding het totaal van de reeds gefactureerde vergoedingen exclusief omzetbelasting (BTW) gedurende het ten tijde van het schadeveroorzakende feit lopende kalenderjaar.

13.2. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor schadevergoeding (inclusief te vergoeden kosten) van CGM tegenover Cliënt op welke rechtsgrond dan ook meer bedragen dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar van CGM per gebeurtenis maximaal kan worden uitgekeerd op grond van de vigerende polisvoorwaarden. Indien de aansprakelijkheidsverzekeraar besluit niet over te gaan tot (volledige) uitkering tot het vorenbedoelde maximale bedrag, is de aansprakelijkheid van CGM uitdrukkelijk beperkt tot een bedrag van maximaal € 100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij meerdere gebeurtenissen die verband houden met het schadeveroorzakende feit welke redelijkerwijze als een reeks samenhangende gebeurtenissen kunnen worden beschouwd gelden als één gebeurtenis voor de toepassing van dit artikel. Cliënt wordt geacht voor schade en kosten welke niet door CGM worden vergoed adequaat verzekerd te zijn.

13.3. Aansprakelijkheid van CGM voor indirecte schade en gevolgschade, inclusief maar niet beperkt tot omzetverlies, capaciteitsverlies, interne kosten, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, is uitdrukkelijk te allen tijde uitgesloten.

13.4. CGM is niet aansprakelijk voor geheel of gedeeltelijk verlies van data en draagt geen verantwoordelijkheid voor kosten die verband houden met herstel van data, tenzij deze schade een direct gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van CGM.

13.5. De volgende omstandigheden komen voor rekening en risico van Cliënt:

- A. gebrekkige technische infrastructuur in de organisatie van Cliënt;
- B. gebrekkige hulpmiddelen of facilitaire zaken op de locaties van Cliënt;
- C. onoordeelkundig handelen van personeel en hulppersonen van Cliënt, al dan niet handelend op onjuiste instructies van personeel of hulppersonen van Cliënt;
- D. het niet onverwijd waar (redelijkerwijs) nodig meewerken van Cliënt aan het mogelijk maken van de diensten en leveranties door CGM;
- E. niet onverwijd melden door Cliënt van defecten, tekortkomingen, storingen of overige belemmeringen in het gebruik van apparatuur of software;
- F. gebruik of misbruik van toegangsgegevens, identificatiemiddelen of certificaten door werknemers en hulppersonen van Cliënt;
- G. overige omstandigheden welke zich buiten de macht van CGM bevinden en/of binnen de invloedssfeer van Cliënt liggen.

Indien aannemelijk is dat een van voornoemde omstandigheden heeft bijgedragen aan het ontstaan van tekortkomingen in (het functioneren van) door CGM geleverde diensten of goederen, of schade of kosten ontstaan voor CGM, Cliënt of derde(n), ligt de aansprakelijkheid daarvoor bij Cliënt en zal Cliënt CGM verwijtwaard houden voor alle schades en kosten van CGM of betrokken derde(n) die daardoor zijn veroorzaakt, inclusief (maar niet beperkt tot) de kosten verbonden aan de assistentie en inspanningen zijdens CGM bij het vaststellen van de oorzaak van de tekortkoming. Cliënt is onder voornoemde omstandigheden nadrukkelijk enkel dan niet aansprakelijk indien Cliënt door bewijs kan aantonen dat het schadeveroorzakende feit en de schade op grond van wet, Overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet aan Cliënt kunnen worden toegerekend.

13.6. Cliënt vrijwaart CGM voor alle aanspraken van derden in verband met een tekortkoming in een product of dienst welke door Cliënt aan haar afnemers wordt geleverd en waarbij de apparatuur, software of diensten van CGM betrokken zijn, tenzij en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door apparatuur, software of diensten van CGM, in welk geval de voorwaarden van dit artikel op elke mogelijke aansprakelijkheid van CGM ter zake van toepassing zijn.

13.7. Tenzij nakoming door CGM blijvend onmogelijk is, kan aansprakelijkheid van CGM wegens tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts ontstaan indien Cliënt CGM eerst onverwijd schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor alsnog nakomen wordt gesteld, en CGM ook na ommekeer van die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. Een ingebrekestelling of aansprakelijkstelling voor fout en/of tekortkoming dient een gespecificeerde en voldoende gedetailleerde omschrijving van de beweerdte toerekenbare fout of tekortkoming te bevatten, opdat CGM daarmee in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.8. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen CGM vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering c.q. ontdekking van het schadeveroorzakende feit - afhankelijk welke datum later valt - tenzij Cliënt vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

### 14. Overmacht

14.1. Geen van 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 CGM, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van CGM evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, software en diensten van derden waarvan het gebruik (door CGM) is gebaseerd op een specifieke wens of eis van Cliënt.

14.2. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, heeft iedere partij het recht om de betrokken Overeenkomst door schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval afgerekend conform de voor het reeds verrichte werk vaststelde vergoedingen of voor zover van toepassing naar rato van de voor de gehele Overeenkomst overeengekomen vergoeding, zonder dat partijen elkaar overigens naar aanleiding van de overmachtssituatie iets verschuldigd zullen zijn.

### 15. Juridisch advies

15.1. Juridisch advies over onderwerpen welke verband houden met de leveranties en dienstverlening van CGM, zoals, maar niet beperkt tot, signalering van nieuwe wetgeving, is nooit inbegrepen in de dienstverlening door CGM, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen voor specifiek omschreven gevallen.

### 16. Overige

16.1. De administratie van CGM levert dwingend bewijs ter zake de door CGM verrichte prestaties en in rekening gebrachte vergoedingen, behoudens tegenbewijs door Cliënt.

16.2. Het is Cliënt niet toegestaan rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst aan derden over te dragen of hierop zekerheidsrechten te vestigen, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van CGM. CGM zal die toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Het is CGM toegestaan om vorderingen tot betaling van vergoedingen onder een Overeenkomst over te dragen of hierop zekerheidsrechten te vestigen.

16.3. Als in een Overeenkomst wordt gerefereerd aan communicatie welke "schriftelijk" dient te geschieden, wordt daaronder verstaan communicatie per brief en communicatie per e-mail aan de e-mailadressen zoals opgenomen in het Handelsregister.

16.4. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden of onduidelijkheden prevaleren de volgende documenten in de volgende rangorde: (i) de Overeenkomst; (ii) de SLA; (iii) de Verwerkersovereenkomst; (IV) de Algemene Voorwaarden.

### 17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Elke Overeenkomst tussen CGM en Cliënt wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

17.2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbidding, opdracht of overeenkomst van of met CGM zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg.

### SOFTWARE

De in dit hoofdstuk "Software" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door CGM ter beschikking gestelde software (een verzameling van één of meer programma's of microprogramma's), waaronder mede worden verstaan op afstand ter beschikking gestelde toepassingen, inclusief toegang tot websites (tezamen: "Software").

### 18. Licentie

18.1. Levering van Software houdt in dat Cliënt het nadrukkelijk niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-verpandbare en niet-sublicentieerbare recht verkrijgt tot gebruik van de Software onder toepassing van licentieverwaarden (de "Licentie"). Onder de licentieverwaarden worden verstaan de gebruiksvoorwaarden en gebruiksbeperkingen welke in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd, alsmede de voorwaarden welke door CGM of de bevoegde toeleverancier of derde in bij de Software gevoegde documentatie of in de Software zelf zijn neergelegd, of op gebruik van de Software van toepassing zijn verklaard (tezamen: de "Licentieverwaarden"). De Licentie van Cliënt omvat uitsluitend het recht de Software te laden en uit te voeren, voor zover niet uitdrukkelijk anders is bepaald in Licentieverwaarden, Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. CGM is niet verantwoordelijk voor het functioneren van Software van derden.

18.2. De Licentie omvat nadrukkelijk niet de broncode van de Software. De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van CGM of derden bevat en onder geen beding in geheel of in delen

mag worden gedeeld met derden.

18.3. Het is Cliënt te allen tijde verboden om de Software geheel of gedeeltelijk aan derden ter beschikking te stellen, te ontmantelen, te decompileren, daarop reverse engineering toe te passen, te integreren of te combineren met andere software, te kopiëren, te vertalen, aan te passen, variaties aan te brengen of te wijzigen, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke instemming van een rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger van CGM.

18.4. Het is Cliënt niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van CGM een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

18.5. Het is CGM toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming c.q. beveiliging van de Software en de Licentie. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te omzeilen. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt geen reservekopie van Software kan maken terwijl dit op grond van de Overeenkomst wel mogelijk zou moeten zijn, dan zal CGM Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

18.6. Een Licentie mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt. Een Licentie is gekoppeld aan een apparaat, een gebruiker, of een groep apparaten of gebruikers. Bij gebreke van specifieke afspraken hierover geldt dat de Licentie enkel geldt voor het apparaat en de account waaraan de Licentie bij eerste gebruik is gekoppeld. Bij tijdelijk gebruik van een alternatief apparaat (bijvoorbeeld in verband met storing of defect op het standaardapparaat) kan de Licentie tijdelijk en voor de noodzakelijke duur van dat alternatieve gebruik, voor gebruik op dat alternatieve apparaat gelden - de uiteindelijke bevoegdheid om hierover te beslissen blijft altijd bij CGM berusten. Een Licentie kan in de normale gebruikssituatie echter enkel betrekking hebben op meerdere apparaten of gebruikers voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt, of nadrukkelijk volgt uit de aard en specificaties van de Software.

18.7. Bij twijfel over gerechtigdheid tot gebruik van een Licentie is het oordeel van CGM doorslaggevend.

18.8. Onverwijld na het einde van de Licentie zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan CGM retourneren dan wel vernietigen. Cliënt zal op verzoek van CGM zodanige vernietiging schriftelijk bevestigen.

## 19. Fouten in Software

19.1. Onder "Fout(en)" wordt in verband met de levering van Software begrepen het substantieel niet voldoen van Software aan de door CGM schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, voor zover van toepassing de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden om van Fouten onverwijld melding aan CGM te maken. Tekortkomingen in de Software die algehele functionaliteit en gebruik niet verhinderen en het beoogde operationele gebruik van de Software redelijkerwijze niet in de weg staan worden niet als Fout beschouwd - in die gevallen is het ter beoordeling van CGM of deze tekortkomingen dienen te worden hersteld.

## 20. Garantie

20.1. CGM zal zich naar beste vermogen inspannen Fouten in de Software (in de zin van artikel 19.1) binnen een redelijke termijn te herstellen mits deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeen gekomen, binnen drie maanden na acceptatie voldoende gespecificeerd en gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CGM zijn gemeld.

20.2. CGM staat er niet voor in dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. CGM garandeert evenmin dat de programmatuur te allen tijde zonder onderbreking zal werken. Herstel onder de garantie wordt - met uitzondering van de gevallen bedoeld in artikel 20.3 - voor Cliënt kosteloos uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval herstel aan Cliënt in rekening wordt gebracht volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven. Elke herstelverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van CGM wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen. In geval van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Software redelijkerwijze niet in de weg staan, is CGM gerechtigd om naar eigen keuze tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen of deze te herstellen middels verbeteringen in latere nieuwe versies van de Software.

20.3. Indien een Fout in Software verband houdt met een of meerdere gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door Cliënt of deze verband houdt met andere oorzaken welke zich buiten de feitelijke macht van CGM bevinden, dan wel de Fout anderszins niet is toe te rekenen aan CGM en/of conform wet, Overeenkomst of Algemene Voorwaarden voor rekening en risico van Cliënt komt, zullen alle aan herstel verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht volgens de daartoe overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

20.4. Herstel van Fouten geschiedt op een door CGM te bepalen locatie en wijze. CGM is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

20.5. CGM is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

20.6. CGM heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake Fouten die na afloop van de in artikel 20.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

20.7. Fouten in Software van derden dienen door die derde partijen te worden hersteld. CGM heeft hierin hooguit een bemiddelende rol.

## 21. Aflevering, installatie en acceptatie

21.1. CGM zal de Software ten behoeve van Cliënt installeren. Cliënt staat ervoor in dat de door Cliënt gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving geschikt zijn voor installatie van de door CGM te leveren Software.

21.2. De installatie en configuratie van de software is te allen tijde voorbehouden aan CGM of door CGM geaccrediteerde partijen. Indien Cliënt zelf overgaat tot het installeren en/of configureren van de software dan wel dit uitbesteedt aan een door haar ingeschakelde derde, dan komt dit voor rekening en risico van Cliënt. Eventuele garanties en/of services met betrekking tot de software komen in dat geval te vervallen. CGM dient - alvorens Cliënt (opnieuw) aanspraak kan maken op reguliere ondersteuning met betrekking tot de software - een controle/acceptatie van de software uit te voeren. De kosten die verband houden met deze controle/acceptatie komen voor rekening van Cliënt en worden conform de op dat moment geldende uurtarieven van CGM bij haar in rekening gebracht.

21.3. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na installatie conform artikel 21.1. Gedurende de testperiode is het Cliënt toegestaan de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken, voor eigen rekening en risico. CGM kan steeds verlangen, derhalve ook indien dat niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de testwerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan CGM worden gerapporteerd.

21.4. De Software geldt tussen partijen als afgeleverd c.q. geaccepteerd:

- A. indien tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen: bij 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 CGM vóór of het einde van de testperiode een testrapport met een uitkomst als bedoeld in artikel 21.2 respectievelijk 21.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten in de zin van artikel 19 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 21.6 een acceptatie niet in de weg staan.

21.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software Fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt CGM hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

21.6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software Fouten bevat, zal Cliënt CGM uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. CGM zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij CGM gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen. Indien CGM redelijkerwijze van oordeel is dat de Fouten zijn verholpen, kan hij van Cliënt verlangen de Software te accepteren. Bij gebreke van acceptatie binnen de door CGM gestelde redelijke termijn wordt de Software geacht te zijn geaccepteerd.

21.7. Acceptatie van de Software 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 Software redelijkerwijze niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces. Indien de Software 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.

21.8. Aflevering van de Software op een van de wijzen als bedoeld in artikel 21.4 heeft tot gevolg dat CGM ten volle gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de terbeschikkingstelling van de Software en levering van de Licentie.

21.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de verkoop en levering van Software en de Licentie verschuldigd onmiddellijk bij installatie door CGM.

## 22. Onderhoud

22.1. Cliënt zal overeenkomstig de afgesloten service level agreement of bij gebreke daarvan conform de door CGM vastgestelde procedures geconstateerde verbeterpunten of tekortkomingen in de Software gedetailleerd aan CGM melden. Na ontvangst van de melding zal CGM zich naar beste vermogen inspannen tot verbetering c.q. herstel over te gaan, e.e.a. conform de voorwaarden die in dit hoofdstuk "Software" zijn opgenomen. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door CGM te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. CGM is gerechtigd naar eigen keuze tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen zolang als zij noodzakelijk acht.

22.2. Indien de noodzaak tot herstel voortvloeit uit gebruiksfouten of onzorgvuldig gebruik of van andere oorzaken buiten de macht van CGM wordt herstel in rekening gebracht volgens de door CGM vastgestelde (standaard)tarieven. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder enige onderhoudsverplichting van CGM.

22.3. CGM zal bij het beschikbaar worden van verbeterde versies van de Software deze aan Cliënt ter beschikking stellen, tenzij dit geacht moet worden buiten de leveringsverplichting volgens de Overeenkomst te vallen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is CGM 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 CGM van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met CGM aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan volgens de door CGM vastgestelde (standaard)tarieven.

22.4. Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Software een onderhoudsovereenkomst met CGM is aangegaan, kan CGM niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

22.5. Alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Software zijn voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

### 23. Software en toeleveranciers van CGM

23.1. Indien en voor zover CGM Software van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, aanvaardt Cliënt dat op het gebruik van die Software de licentievoorzwaarden van die derden door het aangaan van een Overeenkomst met CGM eveneens van toepassing zijn.

23.2. Tenzij door CGM uitdrukkelijk schriftelijk toegestaan, mag Cliënt geen reservekopie van de Software maken.

## VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien CGM aan Cliënt apparatuur, de voor de functionaliteit van die apparatuur benodigde aanvullende zaken, en/of overige zaken ("Apparatuur") verkoopt en levert.

### 24. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

24.1. Cliënt draagt het risico van de selectie van Apparatuur. CGM staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Cliënt beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst tussen partijen de geschiktheid voor bepaalde gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud schriftelijk is gespecificeerd en toegezegd.

24.2. Bij de Apparatuur behorende verbruiksartikelen en toebehoren zijn niet inbegrepen in de koopprijs en levering, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

24.3. De door CGM aan Cliënt verkochte Apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van CGM. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal CGM de aan Cliënt verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats. CGM 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 CGM aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief. De klant dient de Apparatuur onmiddellijk na te kijken en te tekenen voor complete ontvangst. Gebreken dienen binnen de 48 uur schriftelijk gemeld te worden aan CGM.

24.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de kosten van vervoer en daarbij horende werkzaamheden niet inbegrepen in de koopprijs van de Apparatuur - deze kosten worden door CGM doorbelast aan Cliënt.

24.5. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Cliënt op het moment van aflevering aan het adres van Cliënt. Indien ten behoeve van de aflevering gebruik wordt gemaakt van een vervoerder en/of een alternatief bezorgadres, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur reeds over op Cliënt op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de (eerste) vervoerder c.q. de in ontvangst nemende persoon op het alternatieve bezorgadres (het laatstgenoemde geldt enkel indien niet van een vervoerder gebruik wordt gemaakt).

24.6. CGM 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 CGM geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart CGM voor aanspraken van derden wegens niet-aanlevering van dergelijke voorschriften.

24.7. Bij gebreke van specifieke afspraken tussen Partijen over afvoer van gebruikte materialen, is Cliënt verantwoordelijk voor afvoer in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

### 25. Omgevingseisen en installatie

25.1. Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de vereisten voor behoorlijke werking van de Apparatuur (bijvoorbeeld betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.). Indien van toepassing voldoet de Klant daarbij aan de eisen van een Goed Beheerd Zorgsysteem ("GBZ").

25.2. Installatie van de Apparatuur is niet inbegrepen in de koopprijs en levering, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door CGM is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Software of tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

25.3. Cliënt zal CGM voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de binnen de organisatie van CGM geldende werktijden. Indien CGM 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 CGM opvolgen.

### 26. Garantie

26.1. De garantie met betrekking tot de door CGM geleverde Apparatuur beperkt zich, zowel voor wat betreft de inhoud als de duur ervan, tot de door de fabrikant toegekende garantie.

26.2. Elke garantieclaim dient na onverwijld en uiterlijk binnen twee weken na ontdekking door Cliënt te worden gemeld bij CGM, op straffe van verval van alle rechten onder de toepasselijke garantievoorwaarden.

26.3. Cliënt heeft jegens CGM enkel recht op garantie indien en voor zover aan CGM nog garantie wordt verstrekt door de toeleverancier van CGM en/of de fabrikant.

26.4. Iedere garantieverplichting vervalt indien Cliënt zelf wijzigingen of reparaties aan het geleverde goed verricht of laat verrichten, indien fouten zijn opgetreden als gevolg van blikseminslag, brand- of waterschade, of door andere van buiten komende oorzaken of onheilen, door verwaarlozing of bij beschadiging(en) die niet het gevolg is van normaal gebruik. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt te allen tijde buiten de garantie.

26.5. Kosten van werkzaamheden en herstel welke buiten de garantie vallen worden in rekening gebracht conform de voor onderhoud van Apparatuur overeengekomen tarieven of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

### 27. Eigendomsvoorbehoud

27.1. Alle aan Cliënt geleverde Apparatuur blijft eigendom van CGM totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is ter zake krachtens Overeenkomst door CGM te leveren of geleverde diensten of goederen, volledig aan CGM zijn voldaan.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien CGM en Cliënt een Overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten.

### 28. Onderhoud

28.1. Inhoud en omvang van de door CGM te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke Overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is CGM verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Cliënt bij CGM zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties van de Apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

28.2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij CGM geldende werkdagen en werkuren.

28.3. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van CGM noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van CGM.

### 29. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

29.1. Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Apparatuur, CGM daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zakekundige medewerker van Cliënt opgestelde gespecificeerde en voldoende gedetailleerde omschrijving van de storing. Cliënt is gehouden het personeel van CGM of door CGM aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de Apparatuur aan CGM ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

29.2. CGM behoudt zich in het bijzonder het recht voor om 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 CGM, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van CGM met zich meebrengen.

29.3. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van Cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn. Op verzoek van CGM zal een ter zake kundige tegenwoordiger van Cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig dienen te zijn.

29.4. Indien het naar het oordeel van CGM voor het onderhoud van de Apparatuur nodig is dat de verbindingen van de Apparatuur met andere systemen of apparaten worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparaten alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van CGM stellen.

29.5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van CGM behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

29.6. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door CGM geleverde Apparatuur of uit het installeren van niet door CGM geleverde Software, zijn voor rekening van Cliënt volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

29.7. Cliënt draagt zorg voor de (technische en overige) middelen, voorzieningen en aansluitingen die nodig zijn om de Apparatuur naar behoren te laten functioneren.

29.8. Onderhoudsverplichtingen strekken zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.

29.9. CGM draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur gedurende de periode dat CGM deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Alvorens de Apparatuur aan CGM voor onderhoud aan te bieden draagt Cliënt er zorg voor dat van alle in de Apparatuur vast-

gelegde software en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt. In opdracht of op verzoek van Cliënt kan CGM, indien mogelijk, zorgdragen voor het maken van een reservekopie van betreffende software en data. CGM kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor wijziging of verlies van data, Cliënt dient te allen tijde zelf ook zorg te dragen voor adequate back-up van gegevens. Een en ander volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

29.10. CGM aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor Apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

29.11. Alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Apparatuur zijn bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

### 30. Uitsluitingen

30.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen 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, software of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van CGM op grond van de Overeenkomst.

30.2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- A. storingen ten gevolge van onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door werknemers van Cliënt of diens hulpverleners;
- B. storingen door van buiten komende oorzaken, zoals storingen op grond van stroomonderbrekingen, onderbrekingen in dataverbindingen, ten gevolge van aangesloten apparatuur waarvan onderhoud niet in de Overeenkomst is inbegrepen en overig van buiten komend onheil;
- C. het vervangen van verbruiksartikelen behorend bij de Apparatuur;
- D. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan CGM;
- E. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der Apparatuur;
- F. modificaties aan Apparatuur;
- G. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
- H. aanpassingen aan print-layouts ten gevolge van het wijzigen van Apparatuur.

30.3. Werkzaamheden ten behoeve van Cliënt welke op grond van artikelen 30.1 en 30.2 zijn uitgezonderd van het onder de Overeenkomst overeengekomen onderhoud, worden aan Cliënt apart in rekening gebracht volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde (standaard)tarieven.

### HOSTING SERVICES

De in dit hoofdstuk "Hosting Services" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door CGM verrichte diensten op het gebied van hosting en databeheer (tezamen: "Hosting Services").

#### 31. Uitvoering van Hosting Services

31.1. Onder de Overeenkomst tot verlening van Hosting Services verricht CGM de Hosting Services in overeenstemming met de specifiek schriftelijk overeengekomen parameters en overigens met inachtneming met de huidige in de markt gebruikelijke standaarden en zorg, alsmede in overeenstemming met de in een tussen Partijen afgesloten Service Level Agreement vastgelegde procedures en werkafspraken, of bij gebreke daarvan in overeenstemming met de door CGM vastgestelde procedures en werkafspraken.

31.2. Enkel ingeval de Hosting Services aantoonbaar en structureel niet voldoen aan de standaard neergelegd in artikel 31.1 en dit moet worden toegerekend aan CGM, kan sprake zijn van een herstelverplichting (hierna: een "Toerekenbare Tekortkoming").

31.3. Alle door CGM te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door CGM van tijd tot tijd vast te stellen voorwaarden en wijze van transport door Cliënt worden aangeleverd. Cliënt draagt zorg voor het transport en de bezorging van de gegevens aan CGM. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Cliënt, ook indien deze door CGM worden uitgevoerd of verzorgd.

31.4. Cliënt staat ervoor in dat alle door hem aan CGM ter uitvoering van de Hosting Services ter beschikking gestelde materialen, gegevens, software, procedures en instructies steeds correct werken, c.q. juist en volledig zijn en dat alle aan CGM verstrekte informatiedragers voldoen aan de vereisten voor verwerking door CGM.

31.5. Alle door CGM bij de Hosting Services gebruikte Apparatuur, Software en andere zaken blijven onder alle omstandigheden toebehoren aan CGM, ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door CGM. CGM kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden en besluiten deze niet vrij te geven totdat Cliënt alle aan CGM verschuldigde bedragen heeft betaald. Intellectueel eigendom gaat nimmer over op de Client.

31.6. CGM kan - indien hij zich daartoe genoodzaakt ziet door een wijziging in de omstandigheden - wijzigingen in de inhoud of omvang van de Hosting Services aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende omvang van de dienstverlening met zich brengen of een aangepaste werkwijze tot gevolg hebben, zal CGM Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Voor zover de wijzigingen meerwerk opleveren, wordt dit meerwerk aan Cliënt in rekening gebracht volgens de voor de Hosting Services overeengekomen tarieven, of bij gebreke van relevante tarieven de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven. In geval de Overeenkomst niet voorziet in een wijziging conform voorgaande zin, kan Cliënt de Overeenkomst schriftelijk

door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, of CGM de kosten van deze wijziging al dan niet na een reeds aangezegde beëindiging door Cliënt alsnog voor haar rekening neemt.

31.7. CGM spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door haar bij de uitvoering van de Hosting Services gebruikte Software zo nodig tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de van in het kader van de Hosting Services van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Op verzoek van Cliënt kan CGM ertoe overgaan om Cliënt te adviseren over de gevolgen van deze wijzigingen in wet- en regelgeving voor Cliënt, maar CGM is hier nooit toe verplicht. Dergelijk advies wordt in rekening gebracht volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

### 32. Herstel van tekortkomingen

32.1. CGM staat er niet voor in dat de Hosting Services geheel foutloos of zonder onderbrekingen worden verleend. Indien zich een Toerekenbare Tekortkoming voordoet in de Hosting Services welke een direct gevolg is van Apparatuur, Software, of andere materialen waarvoor CGM uit hoofde van de Overeenkomst verantwoordelijk is, zal CGM de Hosting Services verbeteren c.q. herhalen zodat de Toerekenbare Tekortkoming wordt opgelost, mits Cliënt de Toerekenbare Tekortkoming zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontdekking schriftelijk, gespecificeerd en voldoende gedetailleerd aan CGM kenbaar maakt.

32.2. Indien een tekortkoming in het gebruik bij Hosting Services verband houdt met een of meerdere gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door Cliënt of deze verband houdt met, andere oorzaken welke zich buiten de feitelijke macht van CGM bevinden, dan wel de tekortkoming anderszins niet is toe te rekenen aan CGM en/of conform wet, Overeenkomst of Algemene Voorwaarden voor rekening en risico van Cliënt komt, zullen alle aan herstel verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht volgens de daartoe overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

32.3. CGM is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

32.4. Indien herstel van een Toerekenbare Tekortkoming technisch of anderszins redelijkerwijs niet mogelijk is, zal CGM de voor de betreffende Hosting Services door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren maximaal tot het bedrag van de in het lopende kalenderjaar voor de betreffende Hosting Services reeds totaal aan Cliënt gefactureerde bedragen, en zonder jegens Cliënt verder aanspraken te zijn.

### DIENTSVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien CGM diensten verleent. Deze bepalingen laten de eveneens in afzonderlijke hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden opgenomen bijzondere bepalingen betreffende specifieke diensten onverlet.

#### 33. Regiebasis, voorcalculatie, kostenramingen

33.1. Diensten worden in rekening gebracht op basis van bestede uren maal tarief. In aanbiedingen genoemde begrotingen, ramingen of kosteninschatting zijn indicatief en leveren geen vaste prijs op, tenzij uitdrukkelijk en specifiek schriftelijk anders is overeengekomen. Door Cliënt gecommuniceerde (maximum)budgetten maken geen onderdeel uit van de Overeenkomst met CGM en CGM is hier niet aan gebonden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

#### 34. Uitvoering

34.1. CGM is verplicht zich naar beste kunnen in te zetten voor zorgvuldige uitvoering van de overeenkomen diensten in overeenstemming met de toepasselijke Overeenkomst. Overeengekomen prestaties zijn inspanningsverbinde-nissen, tenzij en voor zover uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald dat beoogde resultaten een resultaatverbintenis aanduiden. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau gelden alleen als deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

34.2. Indien is overeengekomen dat dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is CGM 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 en, indien van toepassing, betaling van de ter zake voorafgaande fase overeengekomen deelbetaling heeft plaatsgevonden.

34.3. Slechts indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, is CGM gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening aanwijzingen van Cliënt op te volgen. De verplichting om aanwijzingen op te volgen geldt alleen dan, indien deze door de bevoegde persoon en tijdig worden gegeven, en redelijk zijn. CGM 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 de prijsbepaling van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden.

34.4. Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een of meer bepaalde personen, is CGM steeds gerechtigd na overleg met Cliënt betreffende persoon of personen te vervangen door een of meer andere personen met - naar het oordeel van CGM - dezelfde of vergelijkbare kennis en kundigheid, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald.

34.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door CGM verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Behoudens wettelijke verjaring, kan vertraging in de facturatie nimmer leiden tot onverschuldigdheid van de te factureren bedragen.

34.6. Indien afspraken zijn gemaakt over meetbare prestatie-indicatoren, dan wordt bij de beoordeling aan de hand van die indicatoren de tijd dat software, systemen en diensten niet beschikbaar zijn als gevolg van vooraf door CGM medegeëelde buitengebruikstelling wegens onderhoud of omstandigheden die buiten de macht CGM liggen niet meegerekend.

34.7. CGM is niet gehouden tot het maken van back-ups van gegevens van Cliënt, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst.

### 35. Wijziging en meerwerk

35.1. Werkzaamheden of andere prestaties die op verzoek of met instemming van Cliënt zijn verricht en die buiten de inhoud, specificaties of omvang van de in de Overeenkomst overeengekomen dienstverlening vallen, worden aan Cliënt in rekening gebracht volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven. CGM is nooit verplicht om aan verzoeken tot meerwerk te voldoen, en kan verlangen dat voor meerwerk een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

35.2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 35.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en CGM kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, kan voor Cliënt nooit een grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst opleveren.

35.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, valt meerwerk buiten de overeengekomen vaste prijs als bedoeld in artikel 33 en wordt meerwerk in rekening gebracht volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de door CGM vastgestelde vigerende (standaard)tarieven.

### 36. Supportdiensten

36.1. Indien CGM op grond van een Overeenkomst supportdiensten aan gebruikers van Cliënt en/of beheerders van software van Cliënt dient te leveren, houdt dit in dat CGM telefonisch of per e-mail zal adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde apparatuur of software. CGM kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. CGM zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de tussen partijen overeengekomen service level agreement of, bij gebreke daarvan, de door CGM vastgestelde procedures. CGM staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de binnen CGM geldende werktijden.

### 37. Data

37.1. Cliënt is verantwoordelijk voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van CGM worden verwerkt. Cliënt vrijwaart CGM voor elke vordering van een derde die verband houdt met beweerde onrechtmatigheid van de verwerking van die gegevens door Cliënt (en/of CGM), en vrijwaart CGM tegen alle schade en kosten die daar voor CGM uit voortvloeien, inclusief interne kosten, alle kosten van juridische bijstand en aan derden uit te keren schadevergoedingen.

### OPERATIONAL LEASE

De in dit hoofdstuk "Operational Lease" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien CGM en Cliënt een Leasecontract aangaan. Deze bepalingen laten de eveneens in afzonderlijke hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden opgenomen bijzondere bepalingen betreffende specifieke diensten onverlet.

### 38. Leasecontract

38.1. Onder "Leasecontract" wordt verstaan de schriftelijke overeenkomst met de voorwaarden waaronder CGM op basis van operational lease aan Cliënt een of meer zaken in gebruik verstrekt, waarbij te allen tijde de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en worden geacht inbegrepen te zijn in het Leasecontract.

### 39. Leaseobject

39.1. Onder het "Leaseobject" wordt verstaan de zaak die door CGM als zodanig op grond van het Leasecontract aan Cliënt in gebruik is gegeven.

39.2. Het is CGM toegestaan om een Leaseobject af te leveren dat qua specificaties van de in het Leasecontract beschreven zaak afwijkt, mits de afgeleverde zaak over zodanige specificaties beschikt dat het er redelijkerwijze door CGM voor kan worden gehouden dat de zaak geschikt is om conform het Leasecontract als Leaseobject te worden gebruikt.

39.3. Cliënt dient het nodige te doen om aflevering op de plaats en het tijdstip welke in of op grond van het Leasecontract zijn overeengekomen mogelijk te maken. CGM is gerechtigd alle kosten ten gevolge van vertragingen en afwijkingen van overeengekomen plaats en tijdstip van aflevering aan Cliënt door te belasten indien dergelijke afwijkingen het gevolg zijn van een doen of nalaten zijdens Cliënt.

39.4. Aflevering vindt plaats op voorwaarde dat op het moment van aflevering namens Cliënt een ingebruiknameformulier wordt ondertekend, waarin staan vermeld: een specificatie van het in gebruik te geven Leaseobject, eventuele accessoires, de personalia van de persoon die het formulier namens Cliënt ondertekent en diens uitdrukkelijke bevestiging dat het Leaseobject conform het Leasecontract in goede staat is afgeleverd.

39.5. Het is Cliënt niet toegestaan het Leaseobject te verkopen, in bewaring te geven aan een derde, op enigerlei wijze als zekerheid te laten dienen, de eigendom daarvan over te dragen of te bezwaren met een beperkt of kwalitatief recht of derden anderszins een recht te verlenen in verband met het Leaseobject.

39.6. CGM is niet aansprakelijk voor fabricagefouten en defecten van het Leaseobject en de daardoor aan Cliënt veroorzaakte schade.

### 40. Prijs en betaling

40.1. Cliënt is aan CGM als tegenprestatie voor het in gebruik geven van het Leaseobject voor de duur van het Leasecontract het leasetarief verschuldigd.

40.2. Cliënt is het leasetarief verschuldigd met ingang van de datum dat het Leaseobject aan hem is afgeleverd.

40.3. In het leasetarief zijn mede inbegrepen (a) administratiekosten van CGM, (b) afschrijving op het Leaseobject, (c) reparatie en onderhoud van het Leaseobject en (d) kosten van vervanging van het Leaseobject onder de voorwaarden vastgelegd in het Leasecontract en in het bijzonder artikel 43 van deze Algemene Voorwaarden. Overige kosten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, aanvullende dienstverlening of onnodige inschakeling van de customer services-afdeling van CGM, worden tegen de alsdan door CGM gehanteerde standaardtarieven in rekening gebracht.

40.4. Het leasetarief is maandelijks op de eerste dag van de kalendermaand bij vooruitbetaling verschuldigd. Indien de eerste maand een gebroken maand is, is het leasetarief verschuldigd voorafgaand aan de aflevering, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

40.5. De betalingstermijn voor facturen van Leasecontracten is vijftien dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening van een betaling met een eigen vordering, of tot opschorting van een betaling op enige grond. Opschorting op grond van een verhindering - door welke oorzaak dan ook - om het Leaseobject te kunnen gebruiken, is derhalve nimmer toegestaan.

40.6. Cliënt zal bij het sluiten van het Leasecontract een machtiging verlenen aan CGM om tot wederopzegging, al hetgeen dat Cliënt aan CGM verschuldigd is in verband met het Leasecontract van zijn bankrekening te incasseren. Alle factuurbedragen worden door CGM in beginsel geïncasseerd uiterlijk vijftien dagen na factuurdatum.

### 41. Prijswijzigingen

41.1. De hoogte van het leasetarief kan gedurende de looptijd van het Leasecontract worden gewijzigd ten aanzien van de volgende componenten:

- administratiekosten, reparatie en onderhoud, kosten van tijdelijke vervanging van het leaseobject in geval van reparatie of onderhoud; indexatie per kalenderjaar toegestaan conform de CBS Statline prijsindex dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport;
- afschrijving; indien overheidsmaatregelen kunnen worden geacht tot een wijziging te noodzaken.

### 42. Gebruik

42.1. Het recht op het gebruik van het Leaseobject berust bij Cliënt en kan niet aan derden worden overgedragen.

42.2. Cliënt zal als een goed huisvader met het Leaseobject omgaan en de voorzorgsmaatregelen treffen die van hem mogen worden verwacht om diefstal en beschadiging van het Leaseobject te voorkomen.

42.3. Cliënt staat ervoor in dat het Leaseobject enkel wordt gebruikt voor het doel waar het op grond van het Leasecontract voor bedoeld is, en overigens het doel en gebruik waarvoor het volgens opgave van de fabrikant en naar zijn aard en specificaties geschikt moet worden geacht.

42.4. Bij gebruik van het Leaseobject dienen gebruiks-, onderhouds- en overheidsvoorschriften, alsmede instructies van CGM te allen tijde stipt te worden opgevolgd. In geval van twijfel over het juiste gebruik dient Cliënt een serviceverzoek in te dienen bij CGM.

42.5. Het staat Cliënt vrij om het Leaseobject in gebruik te geven aan personen binnen zijn organisatie, met dien verstande dat Cliënt te allen tijde tegenover CGM instaat voor het oordeelkundig en zorgvuldig gebruik van het Leaseobject door die personen.

42.6. CGM is niet verantwoordelijk voor enige verhindering om het Leaseobject te gebruiken, tenzij dit het gevolg is van een doen of nalaten van CGM.

42.7. Het is Cliënt niet toegestaan om wijzigingen en/of zaken aan te brengen aan het Leaseobject, tenzij met voorafgaande schriftelijke instemming van CGM. Hieronder worden tevens, maar niet uitsluitend, begrepen het aanbrengen van stickermateriaal of andere met lijm bevestigde accessoires. CGM kan de instemming te allen tijde weigeren indien zij daar reden toe ziet. Schade veroorzaakt door aangebrachte wijzigingen of zaken welke niet zonder beschadiging van het Leaseobject kunnen worden verwijderd, worden bij ontdekking in rekening gebracht bij Cliënt conform de redelijke schatting van de totale omvang van de schade door CGM, zo nodig naar keuze van CGM na raadpleging van een door haar aan te wijzen deskundige voor rekening van Cliënt.

42.8. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het verzorgen van de benodigde faciliteiten om gebruik van het Leaseobject mogelijk te maken, zoals benodigde elektriciteit en voldoende ruimte voor plaatsing.

42.9. Indien het naar het oordeel van CGM, gezien de eigenschappen van het Leaseobject, opportuun is - bijvoorbeeld in verband met een te voorziene hoge vervangingsfrequentie - dat Cliënt zelf reserve-onderdelen op locatie opslaat, kan CGM dit te allen tijde van Cliënt verlangen. In dat geval worden de reserve-onderdelen voor rekening van Cliënt door CGM ingekocht en bij Cliënt op diens risico in voorraad geplaatst. Bij daadwerkelijke inzet door CGM als onderdeel van onderhoud of reparatie worden deze alsnog ten laste van CGM gebracht en door CGM verrekend in de facturatie van het leasetarief.

### 43. Reparatie, onderhoud, vervanging en verbruik

43.1. Het is CGM toegestaan om gedurende de looptijd van het Leasecontract tijdens de normale bedrijfsuren van CGM inspecties te verrichten met betrekking tot de toestand en het functioneren van het Leaseobject. Cliënt dient hier op eerste verzoek redelijke medewerking te verlenen.



43.2. Cliënt is verplicht om vermissing, diefstal, verloren gaan en defecten en overige tekortkomingen in het gebruik van het Leaseobject binnen 24 uur te melden bij CGM, bij gebreke waarvan de door te late melding veroorzaakte extra kosten van vervanging en/of reparatie naar keuze van CGM aan Cliënt kunnen worden doorbelast.

43.3. CGM zal voor de duur van het Leasecontract voor het nodige onderhoud en de noodzakelijke reparaties aan het Leaseobject zorg dragen, dat wil zeggen: voor zover voor het normale gebruik van het Leaseobject dat naar het oordeel van CGM vereist.

43.4. Cliënt is verplicht om op eerste verzoek tijdens de normale bedrijfsuren van CGM redelijke medewerking te verlenen om reparatie en onderhoud mogelijk te maken.

43.5. De aanschaf van verbruiksartikelen welke in het regelmatige, reguliere gebruik van het Leaseobject worden verbruikt, komt geheel voor zorg en rekening van Cliënt.

43.6. Kosten als gevolg van diefstal, vermissing, verloren gaan, en reparatie en onderhoud die het resultaat zijn van nalatigheid of gebruik in strijd met artikel 42 worden ten laste Cliënt gebracht. De kostenraming en administratie van CGM leveren dwingend bewijs van de door te belasten kosten, behoudens tegenbewijs. Cliënt is evenzo verantwoordelijk voor het behoud van bijbehorende zaken zoals hulpstukken en handleidingen.

43.7. Aan Cliënt wordt een vervangend Leaseobject ter beschikking gesteld dat voor dezelfde gebruiksdoelen als het oorspronkelijke Leaseobject geschikt is, in de volgende gevallen:

- A. calamiteit: indien het Leaseobject is gestolen, vermist geraakt, verloren gegaan of CGM voorziet dat het blijvend onbruikbaar zal zijn;
- B. reparatie en/of onderhoud: indien CGM voorziet dat reparatie en/of onderhoud langer dan één week zal duren. Na reparatie en/of onderhoud wordt het oorspronkelijke Leaseobject weer ter beschikking gesteld en het vervangende Leaseobject teruggenomen, tenzij CGM ervoor kiest het vervangende Leaseobject voor de resterende duur van het Leasecontract als Leaseobject ter beschikking te stellen.

43.8. CGM is gedurende de gehele looptijd van het Leasecontract gerechtigd het Leaseobject te vervangen indien zij dit bedrijfsmatig opportuun acht. In geval van vervanging van het Leaseobject gelden alle voorwaarden van het Leasecontract onverkort met betrekking tot de vervangende zaak.

43.9. Het is Cliënt niet toegestaan om onderhoud en reparatie door een derde te doen uitvoeren.

#### 44. Inname

44.1. Cliënt dient het Leaseobject in te leveren op de eerste werkdag na het verstrijken van de looptijd van het Leasecontract, op de wijze en onder de voorwaarden van de alsdan binnen CGM vastgelegde innameprotocollen. Een latere of eerdere inname is zonder voorafgaande schriftelijke instemming van CGM niet toegestaan.

44.2. In geval van een latere inname is Cliënt over de periode tussen de einddatum van het Leasecontract en de innamedatum het leasetarief verschuldigd. Tot het moment van inname blijven alle voorwaarden van het Leasecontract onverminderd van kracht.

44.3. Het Leaseobject dient door Cliënt te worden ingeleverd in goede staat en voorzien van alle bijbehorende zaken op het centrale inleverpunt zoals van tijd-tot-tijd door CGM vastgesteld. Een afwijkende plaats kan alleen met schriftelijke instemming van CGM worden overeengekomen. Als Cliënt met instemming van CGM kiest voor een andere plaats, worden transportkosten in rekening gebracht. Het risico van Cliënt ter zake het Leaseobject eindigt op het moment dat het Leaseobject en met alle bijbehorende zaken zich op het centrale inleverpunt van CGM bevindt en het innameprotocol is ondertekend door CGM en Cliënt.

44.4. Op het moment van inname vindt door CGM of een door CGM aangeezonden derde een opname van de staat en compleetheid van het Leaseobject plaats welke door CGM schriftelijk wordt vastgelegd in een innameprotocol. De zijdens CGM vastgelegde constatering leveren dwingend bewijs op van de staat van het Leaseobject op het moment van inname. Door CGM geconstateerde schade, waardevermindering, gebruikssporen en niet eerder vermelde defecten welke kunnen worden geacht niet het gevolg te zijn van normaal gebruik van het Leaseobject, worden na vastlegging op het innameformulier bij Cliënt in rekening gebracht conform de redelijke schatting van de totale omvang van de schade door CGM, zo nodig naar keuze van CGM na raadpleging van een door haar aan te wijzen deskundige voor rekening van Cliënt.

44.5. Aan het Leaseobject aangebrachte zaken en/of wijzigingen dienen door Cliënt te worden verwijderd voorafgaand aan inname. Indien aangebrachte zaken bij inname niet zijn verwijderd worden Partijen geacht te zijn overeengekomen dat de aangebrachte zaken aan CGM zijn gaan toebehoren. Door akkoordverklaring met het Leasecontract gaat Cliënt bij voorbaat akkoord met eigendomsoverdracht van de betreffende goederen in dat geval. CGM is geen vergoeding verschuldigd voor de door Cliënt aangebrachte zaken en/of wijzigingen indien deze bij inname van het Leaseobject niet door Cliënt zijn weggenomen.