

# Algemene Voorwaarden Active Reaction CV

## 1 Bedrijfsgegevens

Active Reaction CV (hierna te noemen "ActiveReaction") is gevestigd te Amsterdam en is ingeschreven in het Handelsregister van Amsterdam onder nummer 341.733.42. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgemaakt in november 2002.

Registratieadres:	P.C. Hoofdstraat 47, 1071 BN Amsterdam.
Correspondentieadres:	P.C. Hoofdstraat 47, 1071 BN Amsterdam.
Telefoon:	020 676 26 26
Fax:	020 676 26 25
E-mail:	info@activereaction.nl

## **2 Algemene Bepalingen**

### **2.1 Aanbieding en overeenkomst**

- 2.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ActiveReaction goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ActiveReaction en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

### **2.2 Prijs en betaling**

- 2.2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat ActiveReaction gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 2.2.3 ActiveReaction is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 2.2.4 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door ActiveReaction kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2.2 of 2.2.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van ActiveReaction genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 2.2.5 Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 2.2.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

## **2.3 Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding**

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

## **2.4 Voorbehoud van eigendom en rechten**

- 2.4.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van ActiveReaction, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan ActiveReaction zijn voldaan.
- 2.4.2 Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

## **2.5 Risico**

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

## **2.6 Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

- 2.6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ActiveReaction of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal zij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
- 2.6.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ActiveReaction of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 2.3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 2.6.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 2.6.4 Het is ActiveReaction toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien ActiveReaction door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat

is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal ActiveReaction op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

- 2.6.5 Behoudens het geval dat ActiveReaction een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden of te maken. Onder reservekopie wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 2.6.6 Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor haar programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en zij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan haar door ActiveReaction ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt ActiveReaction schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. ActiveReaction zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- 2.6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de haar ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door ActiveReaction schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan ActiveReaction te maken.
- 2.6.8 ActiveReaction zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door ActiveReaction zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt ActiveReaction 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 ActiveReaction. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ActiveReaction verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door ActiveReaction zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van ActiveReaction een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ActiveReaction het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van ActiveReaction wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van ActiveReaction voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door ActiveReaction gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door ActiveReaction geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.
- 2.6.9 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ActiveReaction van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal ActiveReaction vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **2.7 Medewerking door Cliënt**

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

## **2.8 Leveringstermijnen**

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

## **2.9 Beëindiging**

- 2.9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 2.9.2 Indien een overeenkomst welke naar haar aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 2.9.3 ActiveReaction kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ActiveReaction zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 2.9.4 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 2.9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van beëindiging zijn, tenzij ActiveReaction ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ActiveReaction vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **2.10 Aansprakelijkheid van ActiveReaction; vrijwaring**

- 2.10.1 ActiveReaction aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 2.10 blijkt.
- 2.10.2 De totale aansprakelijkheid van ActiveReaction 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 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 € 450.000,— (vierhonderdenvijftigduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (a) de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van ActiveReaction aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden; (b) de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat ActiveReaction op een voor haar bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; (c) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; (d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 2.10.3 De totale aansprakelijkheid van ActiveReaction voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,— (één miljoen euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 2.10.4 Aansprakelijkheid van ActiveReaction voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 2.10.5 Buiten de in artikel 2.10.2 en 2.10.3 genoemde gevallen rust op ActiveReaction geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 2.10.2 en 2.10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ActiveReaction.
- 2.10.6 De aansprakelijkheid van ActiveReaction wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt ActiveReaction onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ActiveReaction ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ActiveReaction in staat is adequaat te reageren.
- 2.10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ActiveReaction meldt.
- 2.10.8 Cliënt vrijwaart ActiveReaction 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 ActiveReaction geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **2.11 Overmacht**

- 2.11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van ActiveReaction.
- 2.11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **2.12 Export**

- 2.12.1 Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal ActiveReaction vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## **2.13 Toepasselijk recht en geschillen**

- 2.13.1 De overeenkomsten tussen ActiveReaction en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
- 2.13.2 De geschillen welke tussen ActiveReaction en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door ActiveReaction met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het *Mintrialreglement* van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## **COMPUTERSERVICE**

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ActiveReaction diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door ActiveReaction beheerde programmatuur en apparatuur.

## **2.14 Duur**

- 2.14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 2.15.5.
- 2.14.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of ActiveReaction de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## **2.15 Uitvoering van de werkzaamheden**

- 2.15.1 ActiveReaction zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 2.15.2 Alle door ActiveReaction te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door ActiveReaction te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar ActiveReaction de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit door ActiveReaction wordt uitgevoerd of verzorgd.
- 2.15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door haar aan ActiveReaction ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan ActiveReaction verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van ActiveReaction.
- 2.15.4 Alle door ActiveReaction bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van ActiveReaction, ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door ActiveReaction. ActiveReaction kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan ActiveReaction verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 2.15.5 ActiveReaction 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 ActiveReaction Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In zodanig 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 ActiveReaction de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 2.15.6 ActiveReaction zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door haar bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desgevraagd zal ActiveReaction tegen de bij haar gebruikelijke tarieven Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.

## **2.16 Telecommunicatie**

- 2.16.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. ActiveReaction is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
- 2.16.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal ActiveReaction Cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscode vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

## **2.17 Beveiliging en privacy**

- 2.17.1 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt zal ActiveReaction alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. ActiveReaction zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.
- 2.17.2 Cliënt vrijwaart ActiveReaction voor alle aanspraken van derden die jegens ActiveReaction mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

## **2.18 Garantie**

- 2.18.1 Tenzij anders is overeengekomen, is ActiveReaction niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal deze resultaten na ontvangst controleren. ActiveReaction staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor ActiveReaction uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal ActiveReaction de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan ActiveReaction kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan ActiveReaction, kan Cliënt ActiveReaction verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval ActiveReaction de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan ActiveReaction redelijkerwijs niet mogelijk is, zal ActiveReaction de voor de betreffende computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.

## **DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ActiveReaction diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

## **2.19 Uitvoering**

- 2.19.1 ActiveReaction 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.
- 2.19.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ActiveReaction gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.19.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is ActiveReaction gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. ActiveReaction is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 2.20.
- 2.19.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ActiveReaction steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## **2.20 Wijziging en meerwerk**

- 2.20.1 Indien ActiveReaction 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 aan ActiveReaction worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ActiveReaction. ActiveReaction is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 2.20.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 2.20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en ActiveReaction, kunnen worden beïnvloed.
- 2.20.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal ActiveReaction Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## **2.21 Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 2.21.1 Voorzover de dienstverlening van ActiveReaction bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan ActiveReaction steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij ActiveReaction gebruikelijke regels.
- 2.21.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ActiveReaction aanleiding geeft, is ActiveReaction 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.

## **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 ActiveReaction in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een

voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

## **2.22 Ontwikkeling van programmatuur**

- 2.22.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. ActiveReaction zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.
- 2.22.2 ActiveReaction is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.6 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

## **2.23 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 2.23.1 ActiveReaction zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door ActiveReaction uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
- 2.23.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door ActiveReaction 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.
- 2.23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: (a) indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door ActiveReaction uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel (b) indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel (c) indien ActiveReaction vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 2.23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 2.23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 2.23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt ActiveReaction hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 2.23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 2.6.7 bevat, zal Cliënt ActiveReaction uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. ActiveReaction zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij ActiveReaction gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel *work-arounds* of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 2.23.6 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 ActiveReaction om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 2.26, indien toepasselijk, te herstellen.

- 2.23.7 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.

## **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 ActiveReaction ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ActiveReaction te verstrekken nieuwe versies.

### **2.24 Gebruiksrecht**

- 2.24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.6 verleent ActiveReaction 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.
- 2.24.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in haar eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van 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.
- 2.24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, aan derden in licentie te geven, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (*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.
- 2.24.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ActiveReaction retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging ActiveReaction onverwijld schriftelijk melding maken.

## **2.25 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 2.25.1 ActiveReaction zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door ActiveReaction uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.
- 2.25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 2.23.3 tot en met 2.23.7 van overeenkomstige toepassing.
- 2.25.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van ActiveReaction ingevolge de garantie van artikel 2.26.

## **2.26 Garantie**

- 2.26.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal ActiveReaction naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 2.6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ActiveReaction zijn gemeld. ActiveReaction garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ActiveReaction haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. ActiveReaction kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan ActiveReaction 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 ActiveReaction wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 2.26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door ActiveReaction te bepalen locatie. ActiveReaction is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel *work-arounds* of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 2.26.3 Na afloop van de in artikel 2.26.1 bedoelde garantieperiode is ActiveReaction niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

## **2.27 Onderhoud**

- 2.27.1 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 ActiveReaction geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan ActiveReaction melden. Na ontvangst van de melding zal ActiveReaction naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 2.6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ActiveReaction te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. ActiveReaction is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel *work-arounds* of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 2.27.2 ActiveReaction garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 2.27.3 ActiveReaction kan haar gebruikelijke tarieven en haar kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan ActiveReaction toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ActiveReaction is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 2.27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ActiveReaction 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 ActiveReaction niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan ActiveReaction van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met ActiveReaction aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 2.27.5 Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ActiveReaction is aangegaan, kan ActiveReaction door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## **2.28 Programmatuur van toeleverancier**

- 2.28.1 Indien en voor zover ActiveReaction programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door ActiveReaction 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 ActiveReaction en ActiveReaction zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ActiveReaction om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

### **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien ActiveReaction apparatuur aan Cliënt verkoopt.

## **2.29 Aflevering**

- 2.29.1 De door ActiveReaction aan Cliënt verkochte apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van ActiveReaction. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ActiveReaction de aan Cliënt verkochte apparatuur afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.
- 2.29.2 ActiveReaction zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop zij voornemens is de apparatuur af te leveren.
- 2.29.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.
- 2.29.4 ActiveReaction zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij haar geldende maatstaven. Ingeval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 2.29.5 Cliënt zal met bij haar vrijgekomen verpakkingen van door ActiveReaction geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart ActiveReaction voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

## **2.30 Installatie**

- 2.30.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal ActiveReaction de apparatuur installeren of laten installeren.
- 2.30.2 In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. ActiveReaction zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.
- 2.30.3 Cliënt zal ActiveReaction voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van ActiveReaction.

## **2.31 Retourzendingen**

- 2.31.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming harerzijds is ActiveReaction niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.
- 2.31.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door ActiveReaction van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retourgezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door ActiveReaction zijn gecrediteerd.
- 2.31.3 ActiveReaction behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 50,— (vijftig euro).

## **2.32 Aflevering, installatie en acceptatie**

- 2.32.1 ActiveReaction zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 2.29 dan wel, indien een door ActiveReaction uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door ActiveReaction uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

## **2.33 Garantie**

- 2.33.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal ActiveReaction naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door ActiveReaction in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij ActiveReaction zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ActiveReaction. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van ActiveReaction wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ActiveReaction in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 2.33.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ActiveReaction in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

## **2.34 Apparatuur van toeleverancier**

- 2.34.1 Indien en voor zover ActiveReaction apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door ActiveReaction 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 ActiveReaction en ActiveReaction zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ActiveReaction om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

### **ONDERHOUD VAN APPARATUUR**

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

## **2.35 Duur van de onderhoudsverplichting**

- 2.35.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 2.35.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of ActiveReaction de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 2.35.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

## **2.36 Onderhoud**

- 2.36.1 Onder onderhoud wordt verstaan: (a) preventief onderhoud: de door ActiveReaction ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur; (b) correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen; (c) remote preventief onderhoud: de door ActiveReaction ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur; (d) remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder

onderbreking voldoen aan de door ActiveReaction schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

- 2.36.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij ActiveReaction geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 2.36.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 2.36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van ActiveReaction het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

## **2.37 Verplichtingen van ActiveReaction**

- 2.37.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht ActiveReaction zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 2.38.2 door Cliënt bij ActiveReaction zijn gemeld, te verhelpen.
- 2.37.2 ActiveReaction behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van ActiveReaction, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van ActiveReaction met zich meebrengen.
- 2.37.3 ActiveReaction draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. ActiveReaction zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. ActiveReaction zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 2.37.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van ActiveReaction noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van ActiveReaction.

## **2.38 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

- 2.38.1 Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van ActiveReaction.
- 2.38.2 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, ActiveReaction daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van ActiveReaction of door ActiveReaction aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 2.38.3 Op verzoek van ActiveReaction zal een terzake 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.
- 2.38.4 Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van ActiveReaction.
- 2.38.5 Cliënt is bevoegd niet door ActiveReaction geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door ActiveReaction geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.
- 2.38.6 Indien het naar het oordeel van ActiveReaction 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 ActiveReaction stellen.
- 2.38.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van ActiveReaction behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 2.38.8 Cliënt draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

## **2.39 Uitsluitingen**

- 2.39.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van ActiveReaction op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- 2.39.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen: (a) het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten; (b) de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan ActiveReaction of diens hulppersonen; (c) werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur; (d) modificaties aan apparatuur; (e) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

## **2.40 Tarieven en betaling**

- 2.40.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de ActiveReaction gebruikelijke basisonderhoudstarief.
- 2.40.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling (tenzij anders overeengekomen), voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel

2.35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.40.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.

2.40.4 ActiveReaction is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover ActiveReaction gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan ActiveReaction hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

## **2.41 Werkingssfeer**

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

Aldus opgemaakt te Amsterdam, d.d. 22 november 2002.

Naam tekeningsbevoegde bestuurder: P.N.J. Vlietstra  
Namens ActiveReaction CV:

Handtekening: \_\_\_\_\_