

## Algemene Voorwaarden PCI Nederland B.V. versie 2018

### Artikel 1. Definities

#### Algemeen:

**Acceptatie:** het aanvaarden door Klant van de door PCI Nederland geleverde Producten en Diensten door middel van het ondertekenen van een acceptatieformulier.

**Acceptatietest:** het testen van de door PCI Nederland geleverde Producten of deze aan de overeengekomen specificaties voldoen voordat tot Acceptatie en ingebruikname wordt overgegaan.

**Aflevering:** de levering ter plaatse van het door Klant bestelde Product.

**Algemene Voorwaarden:** deze onderhavige algemene leveringsvoorwaarden van PCI Nederland.

**Betrokkene:** geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben.

**Bulkbestelling:** indien Klant vijf (5) of meer Producten ineens afneemt.

**Bruikleenovereenkomst:** overeenkomst van Bruikleen gesloten tussen PCI Nederland en Klant.

**Datalek:** een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

**Diensten:** activiteiten die voor, tijdens of na totstandkoming van de Overeenkomst door PCI Nederland, of door PCI Nederland ingehuurd derden, worden verricht en waaronder mede wordt begrepen, maar niet beperkt tot: ondersteuning ter plaatse, telefonische helpdesk en andere externe ondersteuning, consultancy, projectbeheer, ontwikkeling van Software, Installatie, ingebruikstelling, training, Service en Application Service Provision, Software as a Service, Computerservice en Managed Services.

**Documentatie:** technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook die betrekking hebben op de Producten.

**Fouten:** het niet voldoen van Producten aan de door PCI Nederland schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en/of aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze door Klant direct gemeld is en kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

**Gebruiker:** medewerker van Klant die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van de Producten.

**Huurovereenkomst:** een overeenkomst van huur gesloten tussen Klant en PCI Nederland.

**Infrastructuur:** de door Klant gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware.

**Installatie:** het gebruiksklaar opstellen van de door PCI Nederland geleverde Producten in de overeengekomen Werkomgeving.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** (i) octrooien, modellen, merken-, auteurs-, databank-, en persoonlijkheidsrechten, rechten op topografieën, domeinnamen, handelsnamen, hieronder mede begrepen de rechten die ontleend kunnen worden aan de registraties en aanvragen tot registratie van de bovengenoemde rechten en alle hiermee verband houdende rechten, (ii) rechten met betrekking tot oneerlijke concurrentie en rechten tot vervolging op grond van aanhaken en (iii) alle bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie en andere eigendomsrechten, hieronder mede begrepen alle rechten met betrekking tot knowhow, methoden en concepten en andere technische informatie.

**Kantooruren:** de bij PCI Nederland geldende werktijden (08.30 - 17.00 uur).

**Klant:** degene met wie PCI Nederland een Overeenkomst afsluit voor de levering van Producten.

**Managed Service:** het beheer van een ICT-infrastructuur.

**Managed Services Middelen:** Software, systemen, documenten, methoden en technieken, en de betrokken Producten in het kader van de Managed Services.

**Overeenkomst:** alle overeenkomsten tussen PCI Nederland en Klant betreffende de levering van Producten alsmede iedere opdracht die Klant aan PCI Nederland verstrekt, alsmede alle (rechts)handelingen die met één en ander verband houden, waaronder maar niet beperkt tot, Koopovereenkomst, Huurovereenkomst, Proef- of Bruikleenovereenkomst, Serviceovereenkomst, Supplies Overeenkomst, Application Service Provision en Software as a Service Overeenkomst of Managed Services Overeenkomst.

**PCI Nederland:** PCI Nederland B.V. en/of één van haar dochtermaatschappijen en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW en alle huidige en toekomstige aan haar, direct of indirect, gelieerde ondernemingen in Nederland als ook in het buitenland.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een Betrokkene; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

**Product(en):** alle Hardware, Software, Diensten, Supplies door PCI Nederland op basis van de Overeenkomst geleverd of ter beschikking gesteld door PCI Nederland aan Klant.

**Service:** onderhoud en/of support van Producten.

**Service Level:** schriftelijk overeengekomen normen voor het niveau van de Diensten.

**SLA:** Service Level Agreement welke niveaus van Diensten specificiert voor Klant.

**Supplies:** Verbruiksmaterialen en/of Vervangingsonderdelen.

**Tellertik (Click):** onder Tellertik wordt verstaan een Afdruk van het formaat A4 (=A4-formaat en kleiner) of een Afdruk van het formaat A3 (A3 of groter). Een Tellertik komt tot stand door een Afdruk en/of het gebruik van Software die een Tellertik genereert.

**Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("AVG"), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming en de overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals op enig moment geldend.

**Toezichthoudende autoriteit:** een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens.

**Verbruiksmaterialen:** toner en alle andere verbruiksmaterialen zoals door PCI Nederland geleverd aan Klant.

**Vertrouwelijke Informatie:** iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijk informatie zal in ieder geval worden verstaan maar niet beperkt tot: Persoonsgegevens, alle informatie betreffende het bedrijf, de bedrijfsvoering, offertes en contracten.

**Verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

**Werkdagen:** iedere maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur, uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen.

**Werkomgeving Klant:** de feitelijke locatie en stroomvoorzieningen, informatietechnologie-, telecommunicatie- en andere relevante infrastructuur

van Klant (hieronder mede begrepen de Internetaansluitingen van Klant alsmede de aansluitingen van Telecomaanbieders en stroomleveranciers), besturingssystemen, databasesoftware, applicatie-, netwerk- en beveiligingssoftware, gebruikers- en toegangsrechten, software policies, die op welke wijze dan ook gekoppeld is aan de Producten die door PCI Nederland op grond van een Overeenkomst worden geleverd.

#### Hardware:

**Afdruk:** een kopie, print of scan.

**Hardware:** de vaste elektronische en mechanische delen van apparatuur, die door PCI Nederland worden geleverd.

**Vervangingsonderdelen:** onderdelen met een beperkte levensduur die tijdens de looptijd van de Overeenkomst vervangen moeten worden onder verantwoordelijkheid van Klant.

#### Software:

**Application Service Provision, Software as a Service:** het door PCI Nederland "op afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Software aan Klant via internet of een ander netwerk zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende Software wordt verstrekt.

**Applicaties:** softwarematige toepassingen die de Gebruiker bedrijfsmatige functionaliteiten bieden.

**Bug:** een door PCI Nederland erkende uitval of beperking van onderdelen van Software ten opzichte van de specificaties.

**Computerservice:** de automatische verwerking van gegevens met behulp van door PCI Nederland beheerde Software en Hardware.

**General Available Release:** een stabiele Release van Software die publiekelijk wordt verspreid bedoeld voor productie.

**Licentie:** het gebruiksrecht op de door PCI Nederland geleverde Software.

**Maatwerk:** door PCI Nederland of in opdracht van PCI Nederland ontwikkelde toevoeging van Klant specifieke onderdelen in of buiten de Software die de functionaliteit van de Software uitbreidt of los van de Software functioneert (of opereert).

**Patch:** Software Release die een of meerdere Bugs oplost.

**Release:** een uitgave van nieuwe of bijgewerkte versie van Software.

**Reservekopie:** een digitaal leesbaar medium waarop de Software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de Software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De Reservekopie dient een identieke kopie te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

**Software:** software die door PCI Nederland wordt geleverd onder eigen label of onder label van derden (Third Party Software) waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot systeemsoftware, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende Documentatie en Materialen.

**Virus:** voor het doel van deze definitie houdt het begrip 'Virus' tevens in 'logic bomb', 'Worm', malware, spam, cyberaanvallen etc. en deze begrippen hebben de betekenis zoals in het algemeen gebruikt in de software industrie.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij PCI Nederland betrokken is. Als deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn op één zodanige rechtsbetrekking, dan zijn zij ook van toepassing op iedere daaropvolgende zodanige rechtsbetrekking.

2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend bij schriftelijke Overeenkomst worden afgeweken. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant of branchevoorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing en verbinden partijen zich om de nietige en/of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en zo min mogelijk afwijken, gelet op het doel en de strekking van deze Overeenkomst.

## **Artikel 3. Aanbod en aanvaarding**

3.1 Alle aanbiedingen van PCI Nederland zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld. In geval de aanbieding door Klant wordt aanvaard, heeft PCI Nederland het recht om binnen vijf (5) Werkdagen de Overeenkomst alsnog te herroepen, zonder enige aansprakelijkheid tot schadevergoeding. Een Overeenkomst tussen PCI Nederland en Klant komt tot stand nadat deze schriftelijk heeft bevestigd door middel van een ondertekende of elektronische bevestiging.

3.2 Alle offertes zijn gebaseerd op door Klant verstrekte informatie en alle overige relevante gegevens en omstandigheden waarover PCI Nederland beschikt op het moment van het uitbrengen van de bedoelde offertes. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop PCI Nederland zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offertes en daardoor een nieuwe offerte moet worden uitgebracht, is Klant gehouden de kosten van PCI Nederland te vergoeden die ontstaan door het opnieuw uitbrengen van een offerte.

3.3 Opdrachten geplaatst door Klant zijn onherroepelijk. Klant is gerechtigd nadere opdrachten aan PCI Nederland te versturen door middel van een e-mail. PCI Nederland is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor een beroep op misbruik van de door Klant gebruikte e-mailadressen. Klant is ook gebonden aan de overeenkomst indien sprake is van misbruik van e-mailadressen.

3.4 Indien door Klant bij aanvaarding van een offerte wordt afgeweken van de aanbieding van PCI Nederland respectievelijk indien er voorwaarden worden gesteld bij de aanvaarding van de offerte, geldt dit niet als een geaccepteerde offerte maar als een uitnodiging aan PCI Nederland voor het uitbrengen van een nieuwe offerte. Indien PCI Nederland hierop in wenst te gaan zal zij een nieuwe offerte uitbrengen respectievelijk tot acceptatie overgaan waarop dan voorgaande artikelen 3.1 en 3.2 wederom van toepassing zullen zijn.

## **Artikel 4. Prijzen**

4.1 Tenzij anders is overeengekomen, zijn de door PCI Nederland opgegeven of met haar overeengekomen prijzen en tarieven in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingen opgelegd of geheven.

4.2 Vergoedingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van een Overeenkomst voor PCI Nederland geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, loonkosten, vrachttarieven, in- en uitvoerrechten, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van PCI Nederland worden geheven c.q. door derden ten laste van PCI Nederland worden gebracht. Indien deze omstandigheden (waaronder alle belastingen en kosten verband houdende met auteursrechtelijke heffingen) na het sluiten van de Overeenkomst wijzigen, heeft PCI Nederland het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan Klant door te berekenen. Prijswijzigingen zullen minimaal drie (3) maanden voor de ingangsdatum aan Klant worden medegedeeld.

4.3 PCI Nederland is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren. Daarnaast kan PCI Nederland de prijzen en tarieven van nog niet-geleverde Producten tot de levering van de Producten aanpassen om variaties in kosten van meer dan vijf procent (5%) te weerspiegelen met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wijzigingen in wisselkoersen, grondstoffen, personeelskosten en andere productie- of distributiekosten, maar ook personeelskosten, mits PCI Nederland Klant over deze aanpassing bericht.

4.4 PCI Nederland brengt de kosten van noodzakelijk transport en de verzekering daarvan, alsmede de van overheidswege opgelegde heffingen, waaronder doch niet beperkt tot milieuheffingen en reproductie, afzonderlijk aan Klant in rekening.

4.5 Tenzij anders overeengekomen, betaalt Klant aan PCI Nederland een vergoeding voor de Diensten berekend volgens de geldende tarieven van PCI Nederland.

4.6 Werkzaamheden die niet zijn genoemd in de offerte vallen niet onder de Overeenkomst en kunnen een prijsverhogend effect hebben.

#### **Artikel 5. Facturering**

5.1 Tenzij anders is overeengekomen, factureert PCI Nederland op maandelijks basis.

5.2 Klant zal voor de achtste werkdag van de maand overeenkomstig de aanwijzing van PCI Nederland opgave doen van de geregistreerde Tellertikken op de laatste dag van de voorafgaande maand. Indien Klant deze opgave niet of niet tijdig aan PCI Nederland doet, heeft PCI Nederland het recht om bij Klant een geschat aantal Tellertikken in rekening te brengen. Verrekening met het werkelijk gemaakte aantal Tellertikken zal in de daarop volgende periode plaatsvinden, indien Klant daarvan opgave heeft gedaan aan PCI Nederland. Indien Klant gebruik maakt van fleet management tool of vergelijkbare software is Klant verantwoordelijk voor het aanmaken van een account teneinde de Tellertikken digitaal aan PCI Nederland te verstrekken. Indien Klant niet of niet tijdig of niet correct de opgave van Tellertikken verstrekt, is PCI Nederland gerechtigd € 50 aan administratiekosten in rekening te brengen.

5.3 De A3-Tellertik wordt als tweemaal A4 geregistreerd en in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

5.4 Voor toners die gedurende de termijn van de Overeenkomst worden geleverd, factureert PCI Nederland transportkosten ter hoogte van € 5,95 per zending (maximaal 2 kilogram per zending). De prijsstelling/ Tellertikprijs is gebaseerd op een 6% dekkinggraad. Aan de hand van de tellerstanden en hoeveelheid afgenomen toners worden eventueel te veel geleverde/verbruikte toner achteraf berekend.

5.5 PCI Nederland heeft het recht om gemaakte scans te factureren tegen 10% van de in de Overeenkomst overeengekomen zwart-witafdrukprijs.

5.6 PCI Nederland heeft het recht om de overeengekomen afdrukprijs aan te passen wanneer het volume per machine meer dan 10% afwijkt van hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, dan wel is overeengekomen.

5.7 Indien Klant een eenmalige licentievergoeding dient te betalen wordt deze eenmalig bij de levering van de Software in rekening gebracht. Jaarlijkse licentievergoedingen zijn opgenomen in het servicetarief tenzij anders overeengekomen.

5.8 Indien een order in gedeelten wordt uitgevoerd, heeft PCI Nederland het recht ieder deel apart te factureren.

5.9 PCI Nederland kan iedere overeengekomen periode Klant een factuur digitaal ter beschikking stellen. Indien Klant een papieren factuur wenst, is PCI Nederland gerechtigd Klant een toeslag van € 15,- exclusief btw per factuur in rekening te brengen.

#### **Artikel 6. Betaling**

6.1 Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.

6.2 Behoudens in het geval Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer, is Klant niet gerechtigd tot verrekening, enige aftrek of opschorting van een betaling, dan wel beslag onder zichzelf te leggen ten laste van PCI Nederland.

6.3 De overeengekomen betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Klant is in verzuim door het enkel verstrijken van deze betalingstermijn; een sommatie en/of ingebrekestelling is hiertoe niet vereist. Bij verzuim van tijdige betaling van het factuurbedrag of een deel daarvan is Klant vanaf de vervaldatum tot aan de dag van de algehele voldoening aan PCI Nederland een onmiddellijke opeisbare rente verschuldigd van 1,5% van het factuurbedrag voor iedere maand of elk gedeelte van een maand waarmee de vervaldag wordt overschreden. Indien door ten gevolge van het niet nakomen van de betalingscondities tot incasso van het verschuldigde bedrag moet worden overgegaan, zijn zowel de gerechtelijke als buitenrechtelijke incassokosten geheel voor rekening van Klant. Behoudens wanneer Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer, worden de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,-.

6.4 De door Klant gedane betalingen strekken steeds eerst ter aflossing van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langste open staan, ook als Klant vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.5 Al hetgeen door Klant uit hoofde van de Overeenkomst aan PCI Nederland verschuldigd is zal middels standaard Europese incasso worden geïncasseerd. Klant complementeert hiervoor het/de door PCI Nederland verstrekte SEPA-Incassomachtiging(s)formulier(en). Indien Klant de incassomachtiging intrekt dan wel beëindigt, is PCI Nederland gerechtigd om aan Klant € 25,- per factuur extra in rekening te brengen.

6.6 Reclames omtrent facturen moeten binnen zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk bij PCI Nederland zijn ingediend. De bewijslast betreffende tijdige indiening van de reclame rust op Klant. Latere reclames worden niet in behandeling genomen. In dat geval wordt geacht dat Klant akkoord is gegaan met de specificaties van de betreffende factuur. Reclames omtrent de factuur schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.

#### **Artikel 7. (af)Levering & Acceptatie**

7.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, worden de Producten door PCI Nederland geleverd "ex works" ("af fabriek") als bedoeld in de Incoterms 2010 althans de meest recente versie van de Incoterms ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

7.2 PCI Nederland zal de Producten volgens de Overeenkomst afleveren en, indien overeengekomen de Producten installeren. PCI Nederland spant zich er naar behoren voor in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Opgegeven leveringstermijnen zijn bij benadering, er is geen sprake van een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt PCI Nederland niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt PCI Nederland wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. PCI Nederland is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PCI Nederland en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

7.3 Klant zal ervoor zorgen dat de Werkomgeving en de toegang hiertoe geschikt zijn voor de Installatie van de Producten en het gebruik daarvan. Klant zal tevens zorgen voor de benodigde elektrische- en netwerkaansluitingen, toegangsrechten, werkruimte en voor hetgeen verder vereist is om de Producten naar behoren te installeren en doen functioneren, een en ander overeenkomstig aanwijzingen van PCI Nederland. PCI Nederland krijgt de volledige beschikking over de inbelfaciliteiten en remote acces. Klant vrijwaart PCI Nederland waaronder medewerkers van PCI Nederland voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie.

7.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van PCI Nederland staan of indien de Installatie van de Producten niet kan worden aangevangen of kan worden voltooid als gevolg van aan Klant toe te rekenen factoren, heeft PCI Nederland het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van uitvoering van de Overeenkomst en heeft PCI Nederland recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven bij Klant in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van PCI Nederland tot uitoefening van enig ander wettelijke en/of overeengekomen recht.

7.5 Het risico op verlies of beschadiging van Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht. Klant is derhalve aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur door welke oorzaak dan ook, tenzij de schade en/of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van de zijde van PCI Nederland of van personen van wie PCI Nederland zich bedient tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.

7.6 Bij ontvangst van de door PCI Nederland ter beschikking gestelde Producten dient Klant vast te stellen of deze Producten beschadigd, defect of

niet geschikt zijn voor het doel waarvoor deze Producten zijn geleverd, en dient Klant hiervan direct melding te maken op het acceptatieformulier. Transportschades en schade aan eigendommen van Klant ten gevolge van de Aflevering, Installatie of het retourhalen van Producten dienen direct (doch uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur) gemeld te worden aan de vervoerder en PCI Nederland. Behoudens een tijdige melding van Klant, aanvaardt Klant de Producten in de staat waarin deze zich op het moment van Aflevering bevinden, met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.

7.7 Indien tussen Partijen een Acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na Aflevering dan wel na voltooiing van de Installatie door PCI Nederland. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien Klant voor Acceptatie reeds gebruik maakt van de Producten geldt deze als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

7.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software de voortgang van de Acceptatietest belemmert, dan zal Klant PCI Nederland hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

7.9 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software Fouten bevat, zal Klant PCI Nederland uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over deze Fouten informeren. PCI Nederland zal zich inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij PCI Nederland gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.

7.10 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan. Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden 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.

## **Artikel 8. Uitvoering en Meerwerk**

8.1 PCI Nederland zal zich inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren. Tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen, berusten de verplichtingen van PCI Nederland altijd op een inspanningsverbintenis. PCI Nederland zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat de Diensten (blijven) voldoen aan de in de SLA overeengekomen Service Levels.

8.2 De Overeenkomst zal worden uitgevoerd gedurende de looptijd van Overeenkomst tijdens de bij PCI Nederland geldende Kantooruren. Indien werkzaamheden op verzoek van Klant verricht worden buiten Kantooruren, zullen de kosten daarvan aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van PCI Nederland. Indien is overeengekomen dat de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is PCI Nederland gerechtigd de aanvang van de uitvoering van werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon, dan is PCI Nederland steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

8.4 Indien PCI Nederland op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant aan PCI Nederland worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van PCI Nederland. PCI Nederland is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

8.5 Klant aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en PCI Nederland, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot meerwerk leiden. Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

8.6 Zodra bij de uitvoering van de opdracht blijkt dat zich voor Klant en/of voor PCI Nederland onvoorziene omstandigheden voordoen die aanpassing van de opdrachtformulering, activiteiten en/of begroting noodzakelijk doen zijn, dan zal terstond overleg worden gepleegd inzake bedoelde aanpassing. Uitkomsten van dergelijk overleg dienen schriftelijk als meerwerk te worden toegevoegd aan de opdrachtverlening.

8.7 Indien en voor zover PCI Nederland krachtens wettelijk voorschrift of krachtens de Overeenkomst overgaat tot het bewaren van (verkeers)gegevens die verband houden met de Diensten gedurende de voorgeschreven periode, is PCI Nederland gerechtigd om daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

8.8 PCI Nederland heeft het recht de Diensten c.q. de gebruikersrechten c.q. de levering van andere Producten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Klant en/of Gebruiker enige verplichting jegens PCI Nederland niet nakomt, dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Voor de gevolgen van het in de vorige zin bepaalde zal PCI Nederland nimmer aansprakelijk zijn jegens Klant en/of derden, noch enige (schade)vergoeding verschuldigd zijn.

8.9 PCI Nederland is gerechtigd de Diensten naar haar redelijk technisch oordeel te wijzigen. PCI Nederland zal met deze bevoegdheid zorgvuldig omgaan en hierbij het belang van Klant (die mag verwachten dat PCI Nederland zich als technisch deskundig leverancier opstelt en overeenkomstige diensten levert) vooropstellen. Klant is gehouden de uit deze wijziging redelijkerwijs voortvloeiende kosten aan PCI Nederland te vergoeden. PCI Nederland zal binnen een redelijke termijn schriftelijk specificeren welke consequenties een wijziging heeft met betrekking tot de Diensten en de Service Levels, alsmede de kosten van de werkzaamheden. Een wijziging die naar het redelijk technisch oordeel van PCI Nederland aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Klant, zal zo spoedig mogelijk aan Klant kenbaar worden gemaakt. Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade of kosten. Indien Klant afziet van het implementeren van de betreffende wijziging heeft PCI Nederland het recht de lopende Overeenkomst te beëindigen, waarbij echter Klant de overeengekomen opdracht prijs verschuldigd blijft.

8.10 PCI Nederland is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door PCI Nederland te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem en/of de Diensten, zonder dat hiervoor een recht op schadevergoeding van Klant of Gebruiker jegens PCI Nederland ontstaat. Uiteraard streeft PCI Nederland er naar om dit tijdig aan Klant kenbaar te maken, doch er zijn omstandigheden mogelijk op basis waarvan zij hier niet in zal slagen.

## **Artikel 9. Verplichtingen Klant**

9.1 Klant verstrekt PCI Nederland alle informatie die PCI Nederland nodig heeft voor het deugdelijk uitvoeren van de Overeenkomst. Daarbij dient Klant onder meer, maar niet beperkt tot, vooraf goed te specificeren welke Applicaties en toepassingen buiten proportioneel worden gebruikt, terwijl deze geen onderdeel zijn van de bedrijfskritische Applicaties. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet tijdig, niet juist en volledig of niet conform de afspraken ter beschikking van staat of indien Wederpartij op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft PCI Nederland het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te

schorten en de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. Indien Klant na sommatie alsnog in gebreke blijft, is PCI Nederland gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting tot enige vorm van compensatie te beëindigen. PCI Nederland is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en informatie.

9.2 Klant draagt kosteloos zorg voor het toegankelijk maken van en/of ter beschikking stellen van ruimte op de locatie van Klant ten behoeve van de Diensten en/of voor het opstellen van Hardware, Software e.d. nodig voor de Diensten. Desgevraagd zal Klant PCI Nederland ook de beschikking geven over telefoon, data en internetverbindingen. Indien toegang niet tijdig wordt verleend is PCI Nederland gerechtigd wachttijd en voorrijdkosten in rekening te brengen. Klant verplicht zich PCI Nederland toegang te geven tot de locatie waar de Producten zijn geïnstalleerd teneinde PCI Nederland in staat te stellen veiligheidsmodificaties aan te brengen. In geval van vervreemding van de Producten door Klant aan een derde is Klant verplicht deze derde te informeren om regelmatig PCI Nederland website te raadplegen voor eventuele veiligheidsupdates dan wel dient Klant bij vervreemding van Producten PCI Nederland te informeren over de identiteit en adres van de verkrijger teneinde PCI Nederland in staat te stellen eventuele veiligheidsupdates aan de nieuwe gebruiker van het Product te kunnen communiceren.

9.3 De Producten en gebruiksrechten welke door PCI Nederland krachtens de Overeenkomst worden geleverd, mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Het is Klant en/of Gebruiker niet toegestaan de Producten te gebruiken voor het verzenden of plaatsen van onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes of voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen (waaronder de Netiquette), de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

9.4 Klant staat ervoor in dat Gebruiker te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden stipt en getrouw zal naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn dit evenzeer verplichtingen van Klant zelf. Klant dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens PCI Nederland worden verstrekt. Klant is gehouden redelijke instructies van PCI Nederland aangaande het gebruik van de Diensten op te volgen.

9.5 Indien in het kader van regulier onderhoud, al of niet onder een specifieke SLA, PCI Nederland in enige rapportage tot de conclusie komt dat aanpassingen aan het systeem van Klant noodzakelijk zijn, omdat hetzij het behoorlijk en acceptabel functioneren van het systeem van Klant in gevaar komt, hetzij een situatie (dreigt te) ontstaan waarin PCI Nederland niet meer in staat is een serviceniveau zoals overeengekomen, dan wel door PCI Nederland verantwoord wordt geacht kan worden gerealiseerd, is Klant verplicht deze aanpassingen aldus door te voeren. Voldoet Klant hier niet aan, dan heeft PCI Nederland niet langer de verplichting de afgegeven onderhoudsniveaus (al of niet middels een SLA) na te komen en heeft zij daarnaast de bevoegdheid om tot ontbinding van een lopende Serviceovereenkomst over te gaan zonder hiervoor tot enige nadere (schade) vergoeding gehouden te zijn.

9.6 Indien PCI Nederland vaststelt in enige rapportage dat de performance van het systeem heeft te lijden van disproportioneel of niet van tevoren kenbaar gemaakt gebruik van niet-kernapplicaties of toepassingen door Gebruikers van Klant (zoals streaming audio en/of video) heeft PCI Nederland het recht de toegang tot die Applicaties respectievelijk toepassingen te beperken of te verhinderen.

9.7 Indien geen specifieke back-up en/of co-locatie afspraken gemaakt zijn tussen PCI Nederland en Klant, zal Klant zelf zorgdragen voor en is zij volledig verantwoordelijk voor een uitwijkmogelijkheid en back-up van haar data op een andere locatie dan de locatie waarop PCI Nederland de data van de Klant houdt.

9.8 Klant zal gedurende de looptijd van enige Overeenkomst evenals één (1) jaar na het einde van de laatste Overeenkomst slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van PCI Nederland, medewerker(s) van PCI Nederland die betrokken is/zijn of is/zijn geweest bij de uitvoering van enige overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden door PCI Nederland. Indien in strijd met het hiervoor staande antiwervingsbeding wordt gehandeld, is Klant aan PCI Nederland een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000, onverminderd de overige rechten van PCI Nederland, daaronder mede begrepen het recht van PCI Nederland om volledige schadevergoeding te vorderen en nakoming. Artikel 6:92 BW leden 2 en 3 worden uitdrukkelijk uitgesloten.

9.9 Op Klant rust de verplichting om PCI Nederland voorafgaand aan de uitvoering van enig outsourcingtraject schriftelijk te informeren omtrent mogelijke gevolgen van de regeling inzake overgang onderneming ex art 7:663 BW. Indien PCI Nederland als gevolg van deze regeling personeel van Klant in dienst krijgt die zij naar haar uitsluitend oordeel niet nodig heeft, zal Klant PCI Nederland vrijwaren voor de kosten van afvloeiing.

#### **Artikel 10. Huur, proefleen of bruikleen Producten**

10.1 Tijdens de duur van de Huurovereenkomst of Proef- of Bruikleenovereenkomst en na beëindiging daarvan (tot verwijdering van de Producten uit het pand van Klant door of namens PCI Nederland), zal Klant ter bescherming van het eigendom van PCI Nederland:

- a. PCI Nederland onmiddellijk informeren zodra de Producten beschadigd zijn of niet goed functioneren. Klant zal Producten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan PCI Nederland laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen;
- b. PCI Nederland en elke door PCI Nederland daartoe gemachtigde persoon, firma of onderneming toestaan de Producten gedurende de Kantooruren te inspecteren en te onderhouden;
- c. de Producten ten behoeve van PCI Nederland houden en PCI Nederland onmiddellijk informeren zodra Klant de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. Klant zal aan PCI Nederland alle noodzakelijke informatie verschaffen om de belangen van PCI Nederland te beschermen;
- d. om niet toe te staan of te dulden dat andere personen dan Klant, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de Producten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van PCI Nederland is verkregen;
- e. de Producten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Producten daarbij betrokken mochten raken alle betrokken partijen onmiddellijk van de Huurovereenkomst op de hoogte brengen;
- f. de Producten niet verkopen, (onder)verhuren, overdragen, uitlenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken;
- g. zonder toestemming van PCI Nederland de Producten niet verplaatsen van de plek waar de Producten door of namens PCI Nederland zijn opgesteld.

10.2 PCI Nederland is gerechtigd, ter bescherming van haar rechten, alle door haar noodzakelijk geachte maatregelen te treffen. De kosten van deze maatregelen zullen voor rekening van Klant zijn, tenzij de aanleiding tot die maatregelen gelegen is in een omstandigheid, welke uitsluitend aan PCI Nederland is toe te rekenen. Klant zal de voor zijn rekening komende kosten op eerste verzoek aan PCI Nederland voldoen.

10.3 Klant zal gedurende de looptijd van de Huurovereenkomst de in de Huurovereenkomst gespecificeerde Producten door PCI Nederland laten onderhouden conform de Servicevoorwaarden conform Artikel 11.

10.4 PCI Nederland is gerechtigd om het eigendom van de Producten aan C-Fund PCI Nederland B.V., financieringsmaatschappij van PCI Nederland of een andere soortgelijke partij (de "Opvolgend Verhuurder"), te verkopen en/of aan deze ook zijn gehele rechtsverhouding tegenover huurder uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen. Klant verklaart hiermee voormelde verkoop/overdracht aan de Opvolgend Verhuurder en de contractoverneming door de Opvolgend Verhuurder op voorhand te hebben erkend respectievelijk aanvaard. Voor zover voor het sluiten van een huurovereenkomst door PCI Nederland als voorwaarde is gesteld dat een al dan niet aan Klant gelieerde

partij zich tot hoofdelijk medeschuldenaar stelt voor de verplichtingen van Klant, zullen de rechten en verplichtingen uit deze hoofdelijke medeschuldnaarstelling tevens door middel van contractoverneming aan de Opvolgend Verhuurder worden overgedragen.

10.5 Klant zal PCI Nederland tijdig en schriftelijk informeren over wijzigingen in naam, adres en woonplaats, over wijzigingen in de eigendomsverhouding binnen de onderneming en over wijzigingen in de bankrekeningen waar PCI Nederland haar vorderingen en/of tegoeden mee verrekent. Klant verplicht zich op verzoek van PCI Nederland financiële gegevens en toelichtingen te verstrekken.

10.6 Klant zal PCI Nederland direct schriftelijk informeren indien en zodra hij bekend is met (het voornemen tot) intrekking van een aansprakelijkheidsverklaring (onder meer zoals bedoeld in artikel 2:403 BW) voor de verplichtingen van Klant.

#### **Artikel 11. Servicevoorwaarden onderhoud en support**

11.1 Voor de Service zal Klant aan PCI Nederland geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij kosten voor servicewerkzaamheden ontstaan door omstandigheden die niet onder de garantie vallen, dan wel waarvoor PCI Nederland niet aansprakelijk is, dan wel servicewerkzaamheden het gevolg zijn van:

- a. het zonder toestemming van PCI Nederland op de Hardware verwerken van andere dan door PCI Nederland geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen;
- b. Fouten die bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;
- c. storingen veroorzaakt door veranderingen aan de Werkomgeving Klant;
- d. onjuiste of onnodige storingsmelding;
- e. het niet voldoen aan de gestelde eisen aan de Werkomgeving Klant;
- f. het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot Werkomgeving Klant door Klant
- g. Storingen die het gevolg zijn van ondeskundig of verkeerd gebruik, nalatigheid, onachtzaamheid, moedwillige vernieling.

In dergelijke gevallen zullen de hierdoor ontstane kosten aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van PCI Nederland.

11.2 Fouten aan Maatwerk, worden ongeacht de aard en/of oorzaak van de Fout, door PCI Nederland in behandeling genomen overeenkomstig de geldende tariefvoorwaarden van PCI Nederland.

11.3 PCI Nederland is bij gebreke van tijdige betaling door Klant gerechtigd de Service op te schorten. Voor zover PCI Nederland gedurende deze periode op verzoek van Klant toch Service verricht, kan PCI Nederland hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.

11.4 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema, zijn alle bedragen die betrekking hebben op Service bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

#### Bijzondere Servicevoorwaarden voor Hardware

11.5 PCI Nederland zal zich inspannen om zorg te dragen voor Service van de Hardware als volgt:

- a. het door vakkundig personeel van PCI Nederland, ter beoordeling van PCI Nederland ter plaatse dan wel remote controleren, af- en/of nastellen, smeren en functioneel onderhouden van de Hardware;
- b. het uitvoeren van noodzakelijke reparaties en/of vervangen van defecte en/of versleten onderdelen;
- c. het leveren en/of aanbrengen van noodzakelijke materialen en hulpmiddelen, uitgezonderd bind- en hechtmaterialen, papier en ander afdrukmetaal, toner- en afdrukmodule.

11.6 De Service wordt verricht op het in de overeenkomst opgegeven afleveradres/installatieadres tijdens Werkdagen en Kantooruren en binnen een redelijke termijn na de storingsmelding.

11.7 Indien sprake is van intensief gebruik van het Product en meer Service dient te worden verricht dan gebruikelijk, dan heeft PCI Nederland het recht de overeengekomen prijzen te verhogen, onverminderd het elders bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

11.8 Voor zover Klant zelf overgaat tot het verwisselen van Vervangingsonderdelen, garandeert Klant dat dit zal geschieden door voldoende bekwaam personeel. Klant vrijwaart PCI Nederland voor alle schade ten gevolge van het niet voldoen aan deze bepaling.

11.9 PCI Nederland behoudt zich het recht voor om de Service op te schorten indien naar het oordeel van PCI Nederland zich op de plaats van de opstelling van Hardware omstandigheden voordoen die risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van PCI Nederland met zich meebrengen.

#### Bijzondere Servicevoorwaarden Software

11.10 Klant zal overeenkomstig de gebruikelijke procedure van PCI Nederland de geconstateerde Fouten in de Software gedetailleerd aan PCI Nederland melden. Na ontvangst van de melding zal PCI Nederland zich inspannen Fouten te herstellen of verbeteringen in de Software aan te brengen. Tenzij anders overeengekomen zullen de resultaten afhankelijk van de urgentie op de door PCI Nederland te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. PCI Nederland kan het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe Release van de Software in gebruik wordt genomen.

11.11 PCI Nederland is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Hardware en gebruiksomgeving aanpassen. PCI Nederland is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

11.12 Vermindert de toepassing van andere bepalingen is de onderhoudsverplichting van PCI Nederland beperkt tot de General Available Release, en de hieraan voorafgaande General Available Release. PCI Nederland geeft regelmatig nieuwe General Available Releases uit van de onderhouden Software met nieuwe functies en/of verbeterde prestaties. Deze zullen tegen dan geldende tarieven worden aangeboden aan Klant. Bugfixes middels Patches worden kosteloos ter beschikking gesteld.

11.13 Zes (6) maanden na het beschikbaar stellen van een update aan Klant en het niet accepteren van de update door Klant, is PCI Nederland niet meer verplicht tot onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van support ten aanzien van de oude versie.

#### Verplichtingen Klant Service

11.15 Klant dient alle noodzakelijke beveiligingsmaatregelen te nemen (inclusief firewalls) om virusinfecties, al dan niet ontstaan gedurende werkzaamheden die bij of ten behoeve van Klant plaatsvinden, in zijn systemen te voorkomen en zal PCI Nederland tegen iedere aansprakelijkheid ter zake vrijwaren.

11.16 Klant zal PCI Nederland alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van Service redelijkerwijs noodzakelijk zijn. Hieronder wordt o.a. verstaan de verplichting tot het beschikbaar stellen van gegevens (logbestanden, data, omgevingskenmerken, gebruikershistorie) benodigd voor Service. Hieronder wordt tevens verstaan dat de medewerkers van Klant, die in het kader van Service de gesprekspartner van PCI Nederland zijn, voldoen aan de algemene eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid welke van een ICT medewerker mag worden verwacht en vakbekwaam zijn voor desbetreffende Software.

11.17 Voor Service die buiten de Overeenkomst valt geldt een minimumtarief van één (1) uur te vermeerderen met de voorrijdkosten.

11.18 Klant is verplicht om voorgenomen wijzigingen in zijn systemen die de werking van door PCI Nederland geleverde Software kunnen beïnvloeden vroegtijdig schriftelijk te melden aan PCI Nederland. Indien wijzigingen in de operationele omgeving van Klant de goede werking van de Software beïnvloeden, komen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van Klant.

11.19 Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en houden van de noodzakelijke apparatuur waar de Software op dient te worden geïnstalleerd. Klant is voorts verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende systeemcapaciteit voor toegang tot en aansluiting op zijn netwerk. Klant is verantwoordelijk voor de Werkomgeving, waaronder omgevingen voor productie, back-up omgevingen en omgevingen voor ontwikkelen, testen en Acceptatie. Klant is verplicht effectieve gegevensbescherming en toegangsbeveiligingen te implementeren en te gebruiken binnen de Werkomgeving. Voorts is Klant verplicht PCI Nederland toegang op afstand te verlenen tot zijn systeem.

11.20 Het gebruik van de Software, dan wel het verlenen van Service, kan leiden tot verlies of vermindering van data. Klant is verantwoordelijk om in noodgevallen toereikende herstelplannen te implementeren. Klant is verantwoordelijk voor de initiële, periodieke en totale back-up van de data en configuratie van de Software, al dan niet op een andere locatie. Bij problemen waarbij de Software, data of configuratie van de Software corrupt is geraakt, zorgt Klant voor recovery van de Software, de data en configuratie. Herstel van verminkte of verloren gegane data valt niet onder onderhoud noch onder de garantie. PCI Nederland aanvaardt geen verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van verlies of vermindering van de data of configuratie, behoudens sprake is van grove schuld of opzet zijdens PCI Nederland of Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer.

11.21 PCI Nederland kan Klant verplichten een dergelijke omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten ter beschikking te stellen als PCI Nederland dit nodig acht om de Service te kunnen uitvoeren. Indien Klant geen aparte omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten en/of Bugs aan PCI Nederland ter beschikking stelt en deze werkzaamheden in een productie omgeving moeten plaatsvinden, is PCI Nederland niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens/bestanden of stagnatie in productieproces en vrijwaart Klant PCI Nederland van alle aanspraken van derden ter zake.

#### Softwaresupport

11.22 Softwaresupport geeft Klant via e-mail of telefoon toegang tot gespecialiseerd personeel voor algemene vragen of uitleg over het gebruik, Installatie of onderhoud van de Software. De vragen worden zo goed mogelijk beantwoord door het gespecialiseerde PCI Nederland personeel. Klant mag per Serviceovereenkomst kosteloos vier (4) vragen per maand met een maximum van twintig (20) vragen per jaar stellen over Acceptatie- en productieomgevingen. Voor additionele vragen of vragen over de ontwikkelomgeving, eigen inrichting van de Software, eigen ontwikkeling binnen en met de Software door Klant, eigen doorgevoerde veranderingen op door PCI Nederland geleverde inrichting/ontwikkeling of diepgaand advies worden de geldende tarieven in rekening gebracht.

11.23 Softwaresupport wordt geleverd op basis van ondersteuning op afstand. Indien geen toegang wordt verleend tot Werkomgeving Klant of indien de ondersteuning op afstand niet leidt tot een oplossing van het gemelde probleem, dan zal PCI Nederland volgens de geldende tariefvoorwaarden een bezoeksafpraak maken op locatie. Indien het gespecialiseerd personeel van PCI Nederland constateert dat de verstoring het gevolg is van een Bug zal uitsluitend een uur reistijd in rekening worden gebracht.

11.24 Voor remote support wordt door PCI Nederland gebruik gemaakt van een door Klant ter beschikking gestelde beveiligde verbinding. Deze verbinding moet op de dag van Installatie van de Software beschikbaar zijn. De kosten voor deze verbinding worden gedragen door Klant. Indien er wel een verbinding, maar geen beveiligde verbinding ter beschikking wordt gesteld, vrijwaart Klant PCI Nederland van alle risico's en schades die dit met zich meebrengt.

11.25 Wanneer Klant telefonisch support vraagt, dient de hardware waarop de software geïnstalleerd is in de onmiddellijke nabijheid van Klant te zijn en te zijner beschikking te staan.

11.26 Softwaresupport omvat niet: (1) de opleiding van het personeel van Klant, (2) bijstand ter plaatse tijdens de Installatie van Software of het gebruik van een oplossing, (3) de herinitialisatie of herinstallatie van Software na wijzigingen in de Werkomgeving Klant, of (4) de vereiste bijstand na het bijwerken van Software die niet wordt geleverd door PCI Nederland of waarvoor geen Licentie werd gegeven (besturingssysteem, hulpprogramma, database Software, applicatie-, netwerk-, en beveiligingssoftware, webbrowsers etc.), zelfs indien deze draait op Hardware geleverd door PCI Nederland. Op verzoek van Klant zal PCI Nederland onderzoeken of deze Diensten in regie geleverd kunnen worden op basis van de geldende tarieven van PCI Nederland.

#### **Artikel 12. Applicaties**

12.1 Op PCI Nederland rust een inspanningsverplichting om de in de Overeenkomst(en) genoemde Applicaties te onderhouden indien dit expliciet is overeengekomen, waaronder het behandelen van calls en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Applicaties.

12.2 PCI Nederland is niet verplicht een dataconversie uit te voeren, calls te behandelen met betrekking tot hosted Applicaties of gebruikersvragen over de functionaliteit van de (hosted) Applicaties te beantwoorden.

12.3 Communicatie geschiedt op een door PCI Nederland aan te geven wijze. PCI Nederland kan voorwaarden stellen aan de kwaliteit en kwantiteit van de contactpersonen van Klant. Deugdelijke onderhoudsverzoeken zullen binnen bekwame tijd in behandeling worden genomen. PCI Nederland staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de ondersteuning. De ondersteuning wordt verricht op Werkdagen.

12.4 Op PCI Nederland rust een inspanningsverplichting om de onderhoudsdiensten zorgvuldig uit te voeren conform de vastgelegde afspraken en procedures.

12.5 Het onderhoud van de Applicaties omvat niet het herstel van fouten, gebreken, onvolkomenheden die het gevolg zijn of verband houden met:

- a. foutief gebruik, waaronder ook wordt verstaan foutief invoeren van gegevens of fouten in de gegevens zelf;
- b. wijzigingen in enige Software aangebracht anders dan door PCI Nederland;
- c. oneigenlijk of met de documentatie strijdig gebruik van enige Software;
- d. wijzigingen in fouten, gebreken of volkomenheden in Hardware of andere Software dan die Applicaties op basis van de Overeenkomst door PCI Nederland wordt onderhouden;
- e. oude versies van enige Software die niet meer door de betrokken leverancier wordt onderhouden;
- f. herstel van verminkt of verloren gegane gegevens;
- g. andere niet aan PCI Nederland toe te rekenen oorzaken.

12.6 Na ontvangst van de melding of verzoeken wordt deze conform de procedures van PCI Nederland behandeld en afgewerkt. PCI Nederland bepaalt de prioriteit.

12.7 PCI Nederland is gerechtigd work around oplossingen in het systeem aan te brengen.

12.8 Indien het onderhoud online wordt verricht en Klant hiervan hinder zou kunnen ondervinden, wordt dit tijdig bericht.

12.9 Klant draagt zorg voor een deugdelijke infrastructuur, verbindingen, bandbreedte en faciliteiten. Op eerste verzoek zal Klant de configuratie van zijn printerpark zodanig aanpassen dat deze niet langer gebruik maakt van dezelfde verbindingen als de Werkende Werkplek van PCI Nederland. PCI Nederland is gerechtigd haar dienstverlening op te schorten indien de infrastructuur en faciliteiten van Klant niet voldoen aan de door PCI Nederland gestelde eisen.

12.10 Klant is en blijft verantwoordelijk voor de instructies omtrent het gebruik van de het systeem en haar interne Gebruikers. Tevens is Klant verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren, tunen en dergelijke van (de hosted) Applicaties en randapparatuur zoals printers en scanners. Klant is voorts verantwoordelijk voor de wijze waarop de in onderhoud zijnde Applicaties wordt ingezet, alsmede de door haar gebruikte (hosted) Applicaties.

### **Artikel 13. Continuïteit en Uitwijk Service ("CUS")**

13.1 Het CUS product van PCI Nederland is een overeenkomst van opdracht waarbij PCI Nederland een uitwijkdienstverlening verschaft aan Klant op het moment dat de contractueel overeengekomen aanleiding hiervoor ontstaat.

13.2 Voornoemde aanleiding zal altijd dienen te bestaan uit een externe niet aan Klant gerelateerde factor waardoor de IT-infrastructuur waarvoor de CUS is afgesloten fysiek onbereikbaar is en niet meer functioneert. Oorzaken die hiertoe een aanleiding kunnen vormen zijn o.a. vernielingen, brand en diefstal. Inwendige oorzaken of oorzaken van technische aard zoals het crashen van servers of het down-gaan van onderdelen van de infrastructuur behoren hier uitdrukkelijk niet toe.

13.3 De contractuele oplevertermijn van de CUS gaat in na ontvangst door PCI Nederland van de call waarmee aanspraak wordt gemaakt op de CUS. Indien PCI Nederland echter geen dataset in bezit heeft gaat de contractuele oplevertermijn van de CUS eerst in vanaf het moment dat PCI Nederland fysiek in het bezit is gesteld van een bruikbare dataset/back-up waarbij Klant begrijpt dat de inhoud en performance van de uitwijkdienstverlening geheel afhankelijk is van de kwaliteit en ouderdom van de door Klant aangeleverde data(set).

13.4 De CUS kan enkel door PCI Nederland worden verleend op het moment dat de dataset zoals deze door Klant wordt aangeleverd voldoet aan de overeengekomen specificaties op basis waarvan de laatste uitwijktest is gedaan.

13.5 Indien, om welke reden dan ook, geen uitwijktest is gedaan wordt de CUS door PCI Nederland enkel op basis van "best effort" verleend, dit is tevens de basis van de CUS dienstverlening indien Klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PCI Nederland ten opzichte van haar laatste uitwijktest aanpassingen en/of material changes heeft uitgevoerd in haar IT-infrastructuur.

13.6 Indien een aangeleverde afwijkende dataset leidt tot meer kosten/werk ten opzichte van de situatie waarop de CUS dienstverlening was aangegaan zal Klant deze dienen te vergoeden op basis van time-and-material.

13.7 De maximale oplevertermijn vanaf de oplevering van een dataset is achtenveertig (48) uur vanaf de ontvangst van de call uitgaande van de terugplaatsing van een dataset die reeds in bezit van PCI Nederland is. In elke hiervan afwijkende situatie wordt de oplevertermijn gerealiseerd op basis van best effort, De CUS zal vervolgens tot een maximum van twee (2) maanden worden aangeboden. Verlenging van deze termijn is slechts mogelijk met instemming van PCI Nederland en zal worden verricht op time-and-material basis.

13.8 Voor PCI Nederland bestaat geen bewaarplicht van enig bestand of back-up nadat de CUS overeenkomst tussen partijen is geëindigd (om welke reden dan ook).

### **Artikel 14. BackUp Platform Service ("BUPS")**

14.1 Tenzij anders overeengekomen wordt de BUPS dienstverlening door PCI Nederland dagelijks uitgevoerd gedurende het "back-up window".

14.2 Tenzij anders overeengekomen zal het back-up window gelegen zijn tussen 19.00u en 6.00u (CET).

14.3 Indien om welke reden dan ook de dagelijkse back-up niet gedurende back-up window heeft plaats kunnen vinden zal binnen één Werkdag daarna (dus ook buiten het back-up window) een tweede poging door PCI Nederland worden ondernomen om tot een back-up te komen. Oorzaken hiervoor kunnen gelegen zijn in bijvoorbeeld verbingsproblemen of de onbereikbaarheid om andere reden van de server van Klant.

14.4 Indien PCI Nederland zich genoodzaakt ziet om een back-up te realiseren buiten het back-up window kan dit de performance van het systeem van Klant aantasten. PCI Nederland zal zich tot het uiterste inspannen om deze overlast tot het minimum te beperken.

14.5 Ten einde Klant de hoogste mate van zekerheid te bieden zal PCI Nederland de gerealiseerde back-up kopiëren en deze datasets vervolgens op twee (2) verschillende locaties opslaan.

14.6 PCI Nederland zal het volgende retentieschema hanteren voor deze back-ups: zeven (7) back-ups van de eerste zeven dagen, waarna deze zeven back-ups worden omgezet in één enkele week back-up. Na één (1) maand zullen de week back-ups worden omgezet in één maand back-up en na twaalf (12) maanden zullen deze twaalf (12) maandback-ups worden omgezet in één (1) jaar back-up.

14.7 Voor PCI Nederland bestaat geen bewaarplicht van deze back-up nadat de BUPS overeenkomst tussen partijen is geëindigd (om welke reden dan ook).

14.8 De overeengekomen prijs tussen Klant en PCI Nederland voor de BUPS is gebaseerd op de in de offerte (of na inventarisatie) vastgestelde storage behoefte. Indien deze significant wijzigt na ingang van de BUPS dienstverlening zal PCI Nederland gerechtigd zijn de prijs aan te passen conform de dan geldende tarieven van PCI Nederland.

14.9 Indien Klant dusdanige wijzigingen aanbrengt in haar IT-infrastructuur dat de BUPS daardoor wordt gehinderd of op enigerlei wijze moet worden aangepast zal PCI Nederland gehouden zijn de hiervoor benodigde werkzaamheden op basis van time-and-material aan Klant in rekening brengen. Indien de BUPS naar het oordeel van PCI Nederland in redelijkheid niet meer kan worden uitgevoerd zal PCI Nederland gerechtigd zijn de BUPS overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder dat hiertoe een enige vergoeding aan Klant is vereist.

14.10 Het opvragen uit de back-up van individuele gebruikersbestanden (Word, Excel etc.) is mogelijk en zullen vervolgens door PCI Nederland worden teruggeplaatst. Individuele bestanden worden gewoonlijk binnen een termijn van vier (4) uur teruggeplaatst tenzij er sprake is van overbelasting van de Helpdesk bij PCI Nederland of er meerdere bestanden tegelijk zijn opgevraagd respectievelijk het terugplaatsen vanwege technische complicaties een tijdsinspannende handeling is.

14.11 Opvragen en terugplaatsen van (individuele) bestanden kan enkel door PCI Nederland worden gerealiseerd binnen de overeengekomen termijnen indien bij opvraging de juiste bestands- en systeembestandsnamen worden gegeven respectievelijk andere instructie wordt gegeven die maakt dat het bestand snel identificeerbaar en vindbaar is.

14.12 Opgevraagde systeembestanden worden nimmer teruggeplaatst doch enkel ter beschikking gesteld aan Klant op ftp of USB HD. Het succesvol terugplaatsen respectievelijk ter beschikking stellen van enig bestand impliceert op geen enkele wijze enige garantie van de zijde van PCI Nederland dat deze bestanden ook bruikbaar, volledig respectievelijk functioneel zijn. Verzoeken tot installatie en/of implementatie van enig bestand wordt uitsluitend uitgevoerd op time and material basis.

### **Artikel 15. Detachering**

15.1 Bij detachering zal PCI Nederland de met naam in de Overeenkomsten genoemde werknemer al dan niet in dienst van PCI Nederland aan Klant ter beschikking stellen voor de werkzaamheden zoals die tussen partijen zijn overeengekomen. De werkzaamheden zullen onder leiding en toezicht van Klant worden verricht.

15.2 Het is Klant niet toegestaan de medewerker aan derden ter beschikking te stellen, door te lenen of onder leiding en toezicht van die derde werkzaamheden te laten verrichten.

15.3 De detachering kent een duur zoals die in de geoffreerde diensten is opgenomen voor bepaalde tijd. Indien geen expliciete beperkte



duur is overeengekomen, geldt een minimum van één maand, welke detacheringovereenkomst eindigt van rechtswege.

15.4 Indien de detacheringovereenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, geldt voor elk van de partijen een opzegtermijn zoals is overeengekomen, bij gebreke waarvan opzegtermijn één (1) kalendermaand bedraagt. Partijen komen overeen dat opzegging slechts schriftelijk kan geschieden en dat PCI Nederland wegens opzegging nimmer verplicht is enige schade aan Klant te vergoeden.

15.5 Op PCI Nederland rust een inspanningsverplichting dat de uitgeleende medewerker tijdens de ingeplande periode beschikbaar blijft voor de overeengekomen werkzaamheden. Ook indien de Overeenkomsten zijn aangegaan met betrekking tot één specifiek genoemd persoon, is PCI Nederland steeds gerechtigd om deze naar eigen inzicht te vervangen door een persoon met dezelfde kwalificaties of lagere indien de (aard van de) werkzaamheden dit mogelijk maken.

15.6 Ook Klant is gerechtigd om vervanging van de uitgeleende medewerker te verzoeken indien deze aantoonbaar niet aan de expliciet overeengekomen kwalificatie-eisen voldoet en Klant dit binnen drie (3) werkdagen na aanvang van de overeengekomen werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan PCI Nederland heeft kenbaar gemaakt. Indien bij aanvang van arbeidsongeschiktheid van een medewerker duidelijk is dat dit langer dan twee (2) weken zal duren, zal PCI Nederland eveneens een persoon met dezelfde kwalificaties ter beschikking stellen. Ook rust op PCI Nederland deze verplichting indien de detacheringovereenkomst tussen PCI Nederland en de uitgeleende medewerker eindigt. PCI Nederland zal dit verzoek van Klant zo spoedig mogelijk opvolgen.

15.7 De werktijden, pauzes en arbeidsduur van de uitgeleende medewerker zijn gelijk aan de bij Klant gebruikelijke kantoortijden en duur van de werkzaamheden. Klant staat ervoor in dat de werk- en rusttijden in de arbeidsduur van de uitgeleende medewerker voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

15.8 Alle wettelijke verplichtingen op grond van veiligheid op de werkplek zullen door Klant worden nagekomen. Klant is eveneens verplicht zich deugdelijk te verzekeren tegen de wettelijke aansprakelijkheid jegens de ingeleende medewerker.

15.9 In geval van overwerk, zijnde het werken van de uitgeleende medewerker in opdracht of verzoek van Klant langer dan overeengekomen of buiten de bij Klant gebruikelijke werkdagen en werktijden, is Klant voor deze uren het overeengekomen extra uurtarief of bij gebreke waarvan het bij PCI Nederland gebruikelijk in rekening te brengen tarief verschuldigd. De kosten van tijd en vervoer van woon- en werkverkeer van de uitgeleende medewerker worden aan Klant in rekening gebracht overeenkomstig de bij de PCI Nederland gebruikelijke regels en tarieven.

15.10 In elke factuur worden de in rekening gebrachte werkzaamheden en kosten gespecificeerd, zover nodig op basis van overlegging van een urenstaat. De administratie van PCI Nederland is maatgevend bij het bewijs omtrent de verrichte werkzaamheden van de medewerker.

15.11 De overeengekomen tarieven kunnen eens per jaar worden gewijzigd, doch in ieder geval indien de functie of taakomschrijving van de uitgeleende medewerker wijzigt. PCI Nederland zal een wijziging schriftelijk uiterlijk dertig (30) dagen voor de ingangsdatum aan Klant mededelen. Indien Klant hiermee niet instemt, is deze gerechtigd om binnen veertien dagen na datum kennisgeving de detacheringovereenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging van kosten in werking zou treden.

15.12 PCI Nederland is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van loonbelasting, premies voor sociale verzekering en omzetbelasting in het kader van de detacheringovereenkomst met Klant verschuldigd.

15.13 PCI Nederland vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst of instanties inzake de uitvoering van de sociale verzekeringswetgeving die vanwege de detacheringovereenkomst met Klant inzake de uitgeleende medewerker verschuldigd zijn, zulks wel onder de voorwaarde dat Klant PCI Nederland onverwijld schriftelijke informeert over het bestaan van de inhoud van een vordering en afhandeling van een zaak, waaronder het treffen van eventuele schikking, welke geheel moet worden overgelaten aan PCI Nederland. Klant zal daartoe alle nodige volmachten, informatie en medewerking aan PCI Nederland verlenen, zodat PCI Nederland zich mogelijk in naam van Klant tegen de vordering kan verweren.

15.14 PCI Nederland is niet aansprakelijk voor de selectie van de uitgeleende medewerker, dan wel voor de resultaten van zijn werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Klant tot stand gekomen zijn.

15.15 Klant is aansprakelijk voor alle schade die de uitgeleende medewerker lijdt gedurende of in verbandhoudende met de aan hem opgedragen werkzaamheden en vrijwaart PCI Nederland voor alle aanspraken dienaangaande van de uitgeleende medewerker en derden, indien en voor zover deze voortvloeien uit of terug te voeren zijn op de werkzaamheden van de uitgeleende medewerker in het kader van deze detacheringovereenkomst.

## **Artikel 16. Opleidingen, cursussen en trainingen**

16.1 Voor zover de dienstverlening van PCI Nederland bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan PCI Nederland steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

16.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van PCI Nederland aanleiding geeft, is PCI Nederland gerechtigd de opleiding of training te combineren met een of meer andere opleidingen of trainingen, deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden dan wel geheel te annuleren onder restitutie van reeds betaalde cursusgelden.

16.3 Tot één (1) week voor aanvangsdatum kunnen trainingen, uitsluitend schriftelijk, worden geannuleerd. PCI Nederland brengt daarvoor geen annuleringskosten in rekening. Vanaf één (1) week is het volledige deelnemersbedrag verschuldigd.

## **Artikel 17. Verzekering**

17.1 In geval van huur of bruikleen, is Klant te allen tijde verplicht verlies of beschadiging, hoe dan ook veroorzaakt, met betrekking tot de Producten binnen vierentwintig (24) uur schriftelijk aan PCI Nederland te melden, met mededeling van de oorzaak.

17.2 Klant is verplicht zich adequaat te verzekeren en zich verzekerd te houden ter dekking van elk risico op verlies en/of beschadiging van de door PCI Nederland ter beschikking gestelde Producten, één en ander tegen nieuwwaarde van het onderhavige Product. Klant verleent PCI Nederland desgewenst inzage in de polis.

17.3 Klant is gehouden om de uitkeringen van de verzekeraars alsmede het eventuele eigen risico door te betalen aan PCI Nederland. Indien dit naar het oordeel van PCI Nederland noodzakelijk mocht zijn, zal Klant rechtstreekse betaling door de verzekeraar aan PCI Nederland uitdrukkelijk aan de verzekeraar bekrachtigen, dan wel zal Klant eventuele vorderingen op de verzekeraar overdragen aan PCI Nederland.

## **Artikel 18. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid**

18.1 PCI Nederland behoudt zich het eigendom voor van alle door haar aan Klant geleverde Producten, totdat al haar vorderingen ter zake van de geleverde Producten en ter zake van de met de geleverde Producten verband houdende dienstverlening, volledig zijn voldaan. Ter voorkoming van enig misverstand, dit geldt uiteraard niet voor Huurovereenkomsten of Proef- of Bruikleenovereenkomsten waarbij het eigendom van alle door PCI Nederland aan Klant verstrekte Producten bij PCI Nederland blijft rusten. Het eigendomsvoorbehoud strekt tevens tot zekerheid voor vorderingen van PCI Nederland op Klant wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst(en).

18.2 Producten waarop het eigendomsvoorbehoud van PCI Nederland rust, dienen door Klant gescheiden van andere zaken en identificeerbaar te worden gehouden en mogen door Klant niet worden (i) vervreemd behalve voor zover dit laatste in het kader van de normale bedrijfsuitoefening geschiedt (Klant is in dat geval verplicht de geleverde Producten eveneens onder voorbehoud van eigendomsrechten van Klant te leveren aan

derden, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf) en/of (ii) bezwaard zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van PCI Nederland. Dit is een onoverdraagbaarheidsbeding in de zin van artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en dit beding heeft goederenrechtelijke werking. Tevens staat dit beding aan rechtsgeldige verpanding van de onderliggende vordering(en) in de weg.

18.3 Klant verplicht zich op eerste verzoek van PCI Nederland zekerheid te stellen voor de nakoming van de verplichtingen van Klant in de door PCI Nederland gewenste vorm en tot de door PCI Nederland gewenste omvang.

18.4 Klant is verplicht de Producten voor de duur van de voorbehouden eigendom afdoende te verzekeren. Klant zal (of haar vertegenwoordiger) te allen tijde vrije toegang bieden tot de locatie waar Klant de Producten heeft opgeslagen. Mocht Klant zijn betalingsverplichtingen jegens niet nakomen of aanleiding geven om aan te nemen dat hij zijn betalingsverplichtingen geheel of gedeeltelijk niet zal nakomen, dan is Klant op verzoek van PCI Nederland verplicht op eigen kosten die Producten aan PCI Nederland te retourneren waarvan de eigendom nog niet is overgegaan en Klant zal aan PCI Nederland alle medewerking verlenen om PCI Nederland in staat te stellen haar Producten op te halen.

## **Artikel 19. Intellectueel Eigendom**

19.1 Alle rechten van Intellectueel en industrieel Eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij PCI Nederland, diens licentiegevers of diens leveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten in het kader van het gebruik van de Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot vereenvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

19.2 Indien Partijen overeenkomen dat rechten Intellectueel of industrieel Eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van PCI Nederland onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, Documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.

19.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele of industriële Eigendom uit de Software, websites, databestanden, Hardware of materialen te verwijderen of te wijzigen.

19.4 Klant zal desgevraagd direct zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens PCI Nederland uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van PCI Nederland toegang verlenen tot zijn gebouwen en Werkomgeving. PCI Nederland zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die PCI Nederland in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Klant verkrijgt vertrouwelijk behandelen, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft.

19.5 Het is PCI Nederland toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Software. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Klant geen Reservekopie van Software kan maken, zal PCI Nederland Klant desgevraagd een Reservekopie ter beschikking stellen.

19.6 Tenzij PCI Nederland een Reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt of de betreffende licentie voorwaarden zich daartegen verzetten, mag Klant één Reservekopie van de Software maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de Reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een Reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

19.7 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Klant gerechtigd tot verbetering van Fouten in hem ter beschikking gestelde Software als dat noodzakelijk is voor het met de Software beoogde gebruik.

19.10 PCI Nederland vrijwaart Klant tegen elke rechtsovername van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door PCI Nederland zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van Intellectuele of industriële Eigendom, onder de voorwaarde dat Klant PCI Nederland onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan PCI Nederland. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan PCI Nederland verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsovernamen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt:

- i. met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan PCI Nederland ter beschikking gestelde materialen;
- ii. met wijzigingen die Klant in de Software, website, databestanden, Hardware of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

19.11 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door PCI Nederland zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele of industriële Eigendom of indien naar het oordeel van PCI Nederland een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal PCI Nederland zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde Product, of functioneel gelijkwaardige andere Software, websites, databestanden, Hardware of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien PCI Nederland naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Klant het geleverde Product ongestoord kan blijven gebruiken, zal PCI Nederland het geleverde Product tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. PCI Nederland zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Behoudens Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer is iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van PCI Nederland wegens schending van rechten van Intellectuele of industriële Eigendom van een derde geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van PCI Nederland voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Software, websites, databestanden, Hardware en/of materialen:

- i. in een niet door PCI Nederland gemodificeerde vorm;
- ii. in samenhang met niet door PCI Nederland geleverde of verstrekte zaken of Software;
- iii. op een andere wijze dan waarvoor de Hardware, Software, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

19.12 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PCI Nederland van Hardware, Software, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmaterialen, met het doel van gebruik, bewerking, Installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). Klant zal PCI Nederland vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **Artikel 20. Privacy en gebruik van gegevens Klant**

20.1 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, omvatten de Producten (waaronder software) geleverd door PCI Nederland aan Klant niet de verwerking van persoonsgegevens. Desalniettemin, indien en wanneer nodig, zullen PCI Nederland en Klant elk zorgen voor naleving van

Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming. In geval Klant, als verwerkingsverantwoordelijke aan PCI Nederland als verwerker persoonsgegevens verschafft om te verwerken, zijn betrokken partijen verantwoordelijk voor de naleving van hun eigen verplichtingen in het kader van de Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming en zullen partijen een verwerkersovereenkomst overeenkomen.

20.2 Indien testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata Persoonsgegevens bevatten welke inzichtelijk worden gemaakt of beschikbaar worden gesteld aan PCI Nederland, verklaart Klant voldaan te hebben aan de Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming. Klant vrijwaart PCI Nederland tegen alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met het ter beschikking stellen van testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata.

20.3 Klant erkent en stemt ermee in dat PCI Nederland informatie en gegevens van het gebruik door Klant van de Producten kan verzamelen ("Gebruiksdata"). PCI Nederland heeft recht op het kosteloos gebruik van de Gebruiksdata, op ieder moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daarna, naar eigen goeddunken en voor welke doeleinden dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het samenvoegen of compileren van Gebruiksdata met andere data, het creëren van IE of afgeleide werken of het aanpassen of wijzigen van Gebruiksdata om producten en diensten te leveren, behouden en verbeteren, en om nieuwe producten, functies of diensten te ontwikkelen. PCI Nederland zal ervoor zorgen dat bij dergelijk gebruik van Gebruiksdata geen gebruik wordt gemaakt van gegevens die identificatie van Klant of een individu mogelijk maken.

20.4 PCI Nederland accepteert, ongeacht de aard van haar dienstverlening aan Klant, geen enkele verantwoordelijkheid voor de (wettelijke) bewaarplicht van Klant ten aanzien van haar (Gebruikers)data. Gebruikmaking van de BUPS dienstverlening vormt hierop geen uitzondering, PCI Nederland zal bij beëindiging van haar dienstverlening aan Klant, waaronder de BUPS dienstverlening, geen (Gebruikers)data van Klant bewaren.

## Artikel 21. Aansprakelijkheid

21.1 De totale aansprakelijkheid van PCI Nederland in verband met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst, onrechtmatige daad of welke rechtsgrond dan ook is (cumulatief) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door PCI Nederland gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar is. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is de totale aansprakelijkheid van PCI Nederland (behoudens voor zover voor zover Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer) voor eventuele schade welke veroorzaakt wordt door Producten beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de factuur/facturen voor de specifieke Overeenkomst (excl. BTW) over de periode van maximaal één (1) jaar direct voorafgaand aan het schadebrengende feit. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan een maximum bedrag van € 10.000 (tien duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van PCI Nederland aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.
- schade aan Software, Hardware, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens van datacommunicatieapparatuur binnen het domein van PCI Nederland, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging;
- materiële schade aan (andere) eigendommen van de andere partij of derden;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van PCI Nederland in Hardware, Software, specificaties, materialen, Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade één en ander voor zover Klant een back-up van de betreffende bestanden heeft gemaakt;
- redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen indien PCI Nederland op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.

21.2 De aansprakelijkheid van PCI Nederland voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

21.3 Aansprakelijkheid van PCI Nederland voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klant, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan PCI Nederland voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan PCI Nederland voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 21.1 en 21.2, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

21.4 PCI Nederland is niet verantwoordelijk voor het deugdelijk en ongestoord functioneren van de telecommunicatie/data-infrastructuur en/of stroomvoorziening. PCI Nederland is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van de Diensten ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten. PCI Nederland aanvaardt tevens geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van redactionele en/of inhoudelijke onjuistheden en/of onvolledigheden in de door en/of namens PCI Nederland geleverde adviezen en/of Diensten. Het door PCI Nederland verstrekken van technische gegevens, adviezen of instructies zal nimmer kunnen gelden als het verlenen van garantie of licentierechten.

21.5 Klant is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik van de Diensten, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de inloggegevens, door derden.

21.6 Klant dient zorg te dragen voor de adequate verzekering van alle zaken en software die zij, om welke reden dan ook, ter beschikking stelt aan PCI Nederland, zoals onder meer te hosten software, servers en andere hardware, maar ook Producten die ter reparatie of installatie worden aangeboden. PCI Nederland is niet aansprakelijk voor de beschadiging of vernietiging van Producten die zij onder zich heeft van Klant. Indien om welke reden dan ook Producten die PCI Nederland onder zich heeft verloren gaan of beschadigd raken, zal Klant zelf de kosten moeten dragen voor herinstallatie, testen en/of inrichting.

21.7 De in voorgaande leden van dit artikel 21 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van PCI Nederland of diens leidinggevenden of in het geval Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer.

21.8 Een eventuele vordering van Klant tot schadevergoeding dient door hem ingediend te worden binnen tien (10) Werkdagen na de datum van de gebeurtenis die aan de vordering ten grondslag ligt. Schade die niet binnen die termijn ter kennis is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Klant aannemelijk kan maken dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden. Alle aanspraken van Klant vervallen indien deze niet binnen één (1) jaar nadat Klant respectievelijk de derde bekend was of redelijkerwijze kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraak baseert bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

21.9 Klant vrijwaart PCI Nederland voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Producten (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten, inbreuk op Toepasselijke Regelgeving

inzake Gegevensbescherming, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan PCI Nederland alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schades en boetes vergoeden. Tevens vrijwaart Klant PCI Nederland voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door PCI Nederland geleverde Hardware, Software of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Hardware, Software of andere materialen.

21.10 Het bepaalde in dit artikel 21 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan PCI Nederland zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## **Art 22. Garantie**

22.1 PCI Nederland zal zich ervoor inspannen eventuele Fouten in materiaal en fabricage in de Producten, alsmede in onderdelen die door PCI Nederland in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen, indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na Aflevering, of indien een Acceptatietest is overeengekomen drie (3) maanden na Acceptatie, gedetailleerd omschreven bij PCI Nederland zijn gemeld. Deze garantie is van overeenkomstige toepassing op gebreken die hun oorzaak vinden in ondeugdelijke Installatie of montage door PCI Nederland. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van PCI Nederland.

22.2 PCI Nederland garandeert niet dat de Software zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal worden uitgevoerd op door PCI Nederland te bepalen wijze. PCI Nederland zal naar beste vermogen trachten te zorgen dat de Software vrij is van Virussen of mogelijke Fouten.

22.3 Indien herstel naar het redelijk oordeel van PCI Nederland niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is PCI Nederland gerechtigd de Producten kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Producten. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.

22.4 Buiten de in het vorige lid bedoelde garantie vallen Fouten en gebreken die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- a) onjuist, onzorgvuldig en ondeskundig gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- en onderhoudsvoorschriften;
- b) gebruik op andere wijze dan het voorziene normale gebruik;
- c) externe oorzaken zoals brand- of waterschade;
- d) montage, Installatie of het ongedaan maken hiervan door anderen dan PCI Nederland;
- e) gebruik van materialen of zaken die door Klant aan PCI Nederland ter bewerking zijn verstrekt of die op verzoek dan wel instructie van Klant zijn gebruikt;
- f) toepassing van een overheidsvoorschrift;
- g) toepassing van werkwijzen en constructies volgens instructies van Klant;
- h) niet schriftelijk door PCI Nederland geautoriseerde wijzigingen die Klant of derde aanbrengt of aan laat brengen in Producten geleverd door PCI Nederland;
- i) gebruikelijke slijtage;
- j) verhuizing/verplaatsing of herinstallatie van het Product, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PCI Nederland.
- k) netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van Klant (bijvoorbeeld: foutief IP adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc.).

22.5 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door PCI Nederland in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

22.6 In afwijking van het in de vorige leden van dit artikel 22 bepaalde zijn op de door PCI Nederland geïnstalleerde en geïmplementeerde producten van een andere fabrikant of leverancier dan PCI Nederland de garantievoorwaarden van de betreffende fabrikant of leverancier van toepassing zijn op de betreffende apparatuur, programmatuur en/of diensten. In welk geval de leveringsvoorwaarden, garantievoorwaarden en licentievoorwaarden van de betreffende fabrikant of leverancier aan Klant ter hand worden gesteld.

## **Art 23. Overmacht**

23.1 PCI Nederland is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid al dan niet te voorzien ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst welke zich naar maatstaven van redelijkheid onttrekken aan de invloed van de Partij en als gevolg waarvan redelijkerwijze geen vervulling van haar verplichtingen geëist kan worden, zoals, maar niet beperkt tot:

- i. overmacht van toeleveranciers van PCI Nederland;
- ii. gebrekkigheid van zaken, Hardware, Software of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan PCI Nederland is voorgeschreven;
- iii. overheidsmaatregelen;
- iv. elektriciteitsstoring en storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- v. vervoersproblemen;
- vi. de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van PCI Nederland;
- vii. onbereikbaarheid (hetzij fysiek of digitaal) om welke reden dan ook van de IT infrastructuur van Klant.

23.2 Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een situatie van overmacht op de hoogte stellen.

23.3 Indien door overmacht nakoming van de verplichtingen door PCI Nederland niet mogelijk is en langer duurt dan een maand, zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst na ingebrekestelling zonder gerechtelijke tussenkomst en middels aangetekend schrijven te ontbinden zonder dat Klant enig recht op schadevergoeding heeft. Behoudens Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer, ontstaat door de ontbinding voor beide Partijen geen verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 24. Looptijd & beëindiging**

24.1 Overeenkomsten zullen enkel worden aangegaan met als aanvangsdatum de eerste dag van het eerstvolgende kwartaal (1 januari, 1 april, 1 juli of 1 oktober) voor de duur van de tussen Partijen overeengekomen looptijd. De vergoedingen voor de Producten en Diensten gedurende de periode tussen oplevering van de Producten en de aanvangsdatum zullen door PCI Nederland apart worden gefactureerd aan Klant middels een voorlooffactuur.

24.2 Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, wordt deze steeds stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden, tenzij de Overeenkomst uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de dan geldende duur van de Overeenkomst door één der Partijen schriftelijk wordt opgezegd. Indien Klant is aan te merken als een consument of een kleine ondernemer, heeft Klant na stilzwijgende verlenging zoals bedoeld in het voorgaande lid het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De beëindiging van een mantel- of raamwerkovereenkomst met PCI Nederland impliceert niet automatisch het einde van enige Overeenkomst die hieronder is afgesloten. Separate opzegging van individuele Overeenkomsten is altijd noodzakelijk.

24.3 Overeenkomsten voor bepaalde tijd, dat wil zeggen die naar aard voor bepaalde duur zijn aangegaan en die Overeenkomsten waarvoor een

projectplanning is afgegeven, kunnen niet door Klant tussentijds worden opgezegd, tenzij het restant van de projectsom op het moment van beëindiging van deze Overeenkomst wordt voldaan.

24.4 PCI Nederland kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder dat PCI Nederland tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd eventuele aan PCI Nederland toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding indien:

- i. Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt en nalaat zodanige tekortkoming te herstellen binnen veertien (14) dagen na schriftelijke ingebrekestelling;
- ii. aan Klant surseance van betaling wordt verleend;
- iii. het faillissement van Klant wordt aangevraagd;
- iv. Klant zijn bedrijf geheel of gedeeltelijk staakt, liquideert of anderszins beëindigt, dan wel ingeval van ernstige twijfel van PCI Nederland over de continuïteit van het bedrijf van Klant;
- v. er naar het oordeel van PCI Nederland een ingrijpende wijziging plaatsvindt in de (in)directe (feitelijke) zeggenschap over een Klant, dan wel indien het voornemen bestaat voor zo'n ingrijpende wijziging, of een substantieel gedeelte van de activa van (het bedrijf van) Klant aan derden wordt overgedragen, dan wel het voornemen bestaat voor een dergelijke overdracht;
- vi. indien Klant een vennootschap onder firma/openbare vennootschap of commanditaire vennootschap of maatschap is, bij uit- en/of toetreding van een vennoot en/of maat;
- vii. Klant en/of zekerheidgever overlijdt indien Klant en/of zekerheidgever een natuurlijk persoon is, of wordt ontbonden, opgeheven, gesplitst of fuseert indien Klant en/of zekerheidgever een rechtspersoon is;
- viii. indien op een of meerdere bestanddelen van Klant dan wel op het huurobject beslag wordt gelegd en dat een belemmering kan vormen voor de uitvoering en nakoming van de Overeenkomst of anderszins de beschikking over zijn vermogen verliest;
- ix. Klant tot een onherroepelijke vrijheidsstraf wordt veroordeeld;
- x. Klant Nederland verlaat;
- xi. een door of namens Klant gedane verklaring in strijd is met de waarheid en/of een voor PCI Nederland van belang zijnde omstandigheid heeft verzwegen;
- xii. een aan PCI Nederland verstrekte zekerheid nietig of vernietigbaar is, dan wel indien een door Klant toegezegde zekerheid niet tijdig heeft verstrekt of voortijdig vervalt.

24.5 Klant zal in de gevallen als bedoeld in artikel 24.4 PCI Nederland onmiddellijk in kennis stellen en in afwachting van instructies van PCI Nederland passende maatregelen nemen ter bescherming van diens belangen. PCI Nederland is wegens deze beëindigingen nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van een faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van de aan Klant ter beschikking gestelde Software van rechtswege.

24.6 Bij iedere beëindiging van een Huurovereenkomst of Bruikleenovereenkomst is Klant verplicht de Producten op de dag waarop de Huurovereenkomst ten einde is in oorspronkelijke, goede en gereinigde staat, behoudens normale gebruiksslijtage, aan PCI Nederland ter beschikking te stellen. Indien een Huurovereenkomst door een van de omstandigheden als omschreven in artikel 24.4 wordt beëindigd, is Klant aan PCI Nederland verschuldigd het periodevolume c.q. het periodebedrag vermenigvuldigd met de oorspronkelijk overeengekomen resterende perioden onverminderd de rechten van PCI Nederland op vergoeding van de werkelijke schade.

24.7 Bij beëindiging of opzegging van Overeenkomsten, is Klant behoudens in geval van koop niet langer geautoriseerd tot het gebruik van Producten en vervallen alle gebruiksrechten die onder de Overeenkomst(en) vallen. PCI Nederland is gerechtigd de geleverde Producten terug te halen bij Klant. Klant verleent op zijn beurt PCI Nederland hierbij uitdrukkelijk volmacht om daartoe bedrijfs- en opslagruimten van Klant te betreden. PCI Nederland zal de gemaakte kosten (waaronder begrepen transport-, de-Installatie- en afschrijvingskosten) aan Klant in rekening brengen. Klant zal de gelicentieerde Software buitengebruik stellen, eventuele handboeken of andere materialen aan PCI Nederland afgeven en aan PCI Nederland een verklaring afgeven van buiten gebruikstelling. Ter voorkoming van enig misverstand, de verstrekte Verbruiksmaterialen blijven eigendom van PCI Nederland en bij beëindiging van de Overeenkomst dienen deze te worden gekocht of te worden geretourneerd door Klant.

24.8 Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de Software, om welke reden dan ook, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software (inclusief Reservekopie) aan PCI Nederland retourneren, voor zover de Software geen onlosmakelijk geheel vormt met de overige onderdelen van het Product.

24.9 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven alsdan bestaan.

24.10 In alle gevallen genoemd in artikel 24 is iedere vordering welke PCI Nederland ten laste van Klant heeft direct opeisbaar. Bij ontbinding van Overeenkomsten zijn alle achterstanden van Klant en alle buitengerechtelijke incassokosten ook onmiddellijk opeisbaar.

24.11 Indien Klant zijn verplichtingen om de Producten op tijd te retourneren zoals beschreven in dit artikel 24 niet nakomt, dan is Klant van rechtswege in gebreke en verbeurt hij een direct opeisbare boete van € 500,- per dag, zulks onverminderd de overige rechten van PCI Nederland, daaronder mede begrepen het recht van PCI Nederland om volledige schadevergoeding te vorderen en nakoming. Artikel 6:92 BW leden 2 en 3 worden uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 25. Geheimhouding**

25.1 Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Klant toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.

25.2 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan, ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

25.3 Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

25.4 Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

## **Artikel 26. Diversen**

26.1 Indien PCI Nederland te eniger tijd geen gebruik maakt van een haar krachtens de Overeenkomst toekomend recht of rechtsmiddel, zal dat beschouwd noch uitgelegd kunnen worden als het afstand doen van dat recht of rechtsmiddel.

26.2 PCI Nederland heeft het recht de Overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien aan een andere onderneming over te dragen. Klant verleent hiervoor bij voorbaat zijn toestemming. Klant is niet gerechtigd de Producten beschikking te stellen aan derden. Klant mag niet zonder schriftelijke toestemming van PCI Nederland rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit een Overeenkomst, aan derden overdragen. Dit is een onoverdraagbaarheidsbeding in de zin van artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en dit beding heeft goederenrechtelijke werking. Tevens staat dit beding aan rechtsgeldige verpanding van de onderliggende vordering(en) in de weg.

26.3 PCI Nederland is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de diensten van

toeleveranciers en andere derden.

26.4 PCI Nederland behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen door schriftelijke kennisgeving aan Klant. Indien Klant niet binnen 30 kalenderdagen na kennisgeving van de wijzigingen schriftelijk heeft gereageerd, zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing.

**Artikel 27. Toepasselijk recht en geschillen**

27.1 Op alle met PCI Nederland gesloten Overeenkomsten, waarvan deze Algemene Voorwaarden geheel of ten dele deel uitmaken, is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

27.2 Alle geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit dan wel anderszins verband houden met enige Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland, zittingsplaats Haarlem.