

## Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden RAVO

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Definities

1. RAVO handelende onder:
  - RAVO Computer & Webservice
  - RAVO Computers
  - RavoNet
  - Ravonet BV
  - Ravonet
  - Ravonet internet services
  - XS0031
  - RAVO Design
  - RAVO Webservice
  - Pling
  - Plingspot
2. Contractpartij: de wederpartij van RAVO aan wie vrijblijvend een aanbieding is gedaan, een offerte is uitgebracht, van wie een opdracht is aanvaard en/of met wie een overeenkomst is gesloten conform deze algemene voorwaarden.
3. Partijen: contractpartij en RAVO tezamen.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer: onder opdrachtgever en opdrachtnemer wordt zowel RAVO, alsmede (prospect) leveranciers van RAVO, (prospect) klanten van RAVO, (prospect) partners van RAVO en overige partijen in het algemeen welke met RAVO in contact staan verstaan.
5. Knowhow: alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, documentatie en/of andere (les)materialen zoals analyses, ontwerpen, modellen en rapporten, alsmede voorbereidende materialen daarvan.
6. Fout: het niet voldoen aan de door RAVO schriftelijk kenbaar gemaakte en overeengekomen functionele specificaties. Van een fout RAVO alleen sprake indien deze door contractpartij kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
7. Interoperabiliteit: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
8. Hoofdsom: het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst RAVO, met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de hoofdsom gesteld op het totaal van de voor één jaar bedongen vergoedingen (exclusief BTW).
9. BW: Burgerlijk Wetboek
10. Dagen: kalenderdagen
11. Hulppersonen: personen bedoeld in artikel 6:76 BW.
12. Indirecte schade: het derven van winst en/of inkomsten, het lijden van (productie)verlies, de kosten van of verband houdend met stilstand of vertraging, boetes, (het mislopen van) kortingen en/of betalingen van derden,
13. "hardware": het door RAVO aan haar contractpartijen aangeboden componenten, computersystemen, randapparatuur, communicatieapparatuur, fotografie e.d., alles in de ruimste zin van het woord.
14. "software": onder software wordt verstaan de opgeleverde en geïnstalleerde programmatuur en/of gegevensbestanden, de hulpprogrammatuur en/of hulpgegevensbestanden die RAVO bij zijn werkzaamheden gebruikt, alsmede de op de computerapparatuur reeds aanwezige programmatuur en/of gegevensbestanden van de contractpartij., alles in de ruimste zin des woords.
15. "hosting": het door RAVO aan haar contractpartijen bieden van ruimte op het internet en het leveren van periodieke diensten (hostingpakketten en e-mail), alles in de ruimste zin des woords.
16. "internet-diensten": het door RAVO aan haar contractpartijen bieden van internettoegang, allin pakketten, registratie diensten, re-directs, pointings, alles in de ruimste zin des woords.

17. "software-ontwikkeling": het voor contractpartijen ontwikkelen van computerprogrammatuur en het bouwen van websites voor het internet c.q. intranet, ontwikkelen en ontwerpen van logo's, creatieve uitingen, schrijven van teksten e.d. alsmede het verrichten van alle bijkomende activiteiten, alles in de ruimste zin des woords.
18. "xDSL": een internetverbinding waaronder de diensten als ADSL, SDSL en VDSL.
19. "Plug & Play pakket": Een pakket waarin alle producten zijn opgenomen om de diensten van RAVO Plug & Play op te leveren / te installeren.
20. "Pro": Contractueel wordt deze woordkeuze gebruikt om aan te duiden dat de betreffende dienst(en) of product(en) een periodieke of eenmalige prijs per één (1) stuk betreft.
21. Alle aanbiedingen van RAVO zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders RAVO aangegeven.
22. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig RAVO of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen RAVO en contractpartij in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door RAVO gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, aanvaarde opdrachten en gesloten overeenkomsten, daaronder mede begrepen: het leveren van goederen, het verstrekken van adviezen, het verlenen van diensten, telecom-diensten, internet-diensten, software-ontwikkeling, hosting en het verrichten van installatie-, onderhouds-, reparatie- en/of inspectiewerkzaamheden.
2. Algemene voorwaarden van contractpartij (hoe ook genaamd) zijn nimmer van toepassing.
3. Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen gelden slechts indien en voorzover RAVO die afwijkingen schriftelijk heeft aanvaard.
4. Laatste versie algemene voorwaarden van RAVO zijn te vinden op internet, welke ook de voorgaande per direct vervangen. Schriftelijke versie, die kosteloos kan worden opgevraagd is de originele versie (eventueel bij een oncorrecte versie op internet).

## **Artikel 3 Offerte/Aanbieding**

1. Tenzij uit de aanbieding/offerte van RAVO het tegendeel blijkt, is deze geheel vrijblijvend en gelden de bij de aanbieding/offerte behorende kwaliteitsnormen, modellen, maten, kleuren, gewichtsopgaven e.d. bij benadering.
2. Alle offertes waarbij niet het tegendeel is bepaald, zijn geheel vrijblijvend. Een zgn. vaste offerte loopt niet langer dan 7 dagen te rekenen vanaf de dag van verzending, c.q. mededeling. De cliënt wordt geacht tijdig te hebben geaccepteerd, indien zijn desbetreffend schriftelijk, telegrafisch of mondeling bericht de verkoper vóór 24.00 van de laatste dag heeft bereikt.
3. De offerte wordt schriftelijk uitgebracht, behoudens spoedeisende omstandigheden.
4. In de schriftelijke offerte wordt onder meer aangegeven:
  - a. Omschrijving van de opdracht.
  - b. Tijdstip van levering.
  - c. Prijs van de te leveren goederen.
  - d. Of betaling in termijnen zal plaatsvinden.
  - e. Betalingsafspraken
  - f. De toepasselijkheid van deze voorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende koopovereenkomst.
5. Alle in documentatie, drukwerk en foldermateriaal van RAVO opgenomen gegevens, zoals prijzen en specificaties, zijn vrijblijvend en aan wijziging onderhevig.
6. De termijn waarbinnen de goederen worden geleverd, wordt bepaald door hetzij een bepaalde dag, hetzij een aantal werkdagen te noemen.
7. Alle aanbiedingen in welke vorm dan ook zijn voor de leverancier vrijblijvend tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten en zijn gebaseerd op levering onder normale omstandigheden en normale werktijden.
8. Indien een vrijblijvende aanbieding wordt aanvaard, heeft de leverancier het recht het aanbod binnen twee dagen na ontvangst te herroepen.

9. Afbeeldingen, catalogi, tekeningen en verdere aan of door de leverancier verstrekte gegevens zijn aan wijzigingen onderhevig zonder voorafgaand berichten binden de leverancier niet.
10. Een overeengekomen stapel of enige andere korting op een overeenkomst, welke is ontstaan doordat De Klant een langere contractperiode dan 12 maanden is aangegaan met RAVO of doordat De Klant zijn periodieke factuur niet per maand vooruit, maar voor een langere periode vooruit voldoet dan geniet De Klant van een tijdelijke korting. De Klant ontvangt deze tijdelijke korting voor een periode van 2 maanden (bij een 24 maanden overeenkomst), 3 maanden (bij een 36 maanden overeenkomst) of 5 maanden (bij een 60 maanden overeenkomst). Na deze tijdelijke kortingsperiode zijn de normale tarieven van kracht. De Klant dient deze tijdelijke korting na afloop van de respectievelijke gekozen periode zelf aan te vragen bij RAVO.

#### **Artikel 4 Prijzen, zekerheid en kredietverzekering**

1. Alle door RAVO genoemde prijzen, tarieven en bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verwijderingsbijdrage en ook exclusief de kosten van: installatiekosten, verwijderingsbijdrage, assemblagekosten, setupkosten, verpakking, transport, montage, verzending en administratie.
2. Indien na het sluiten van het leveren van goederen (hardware & software, software-ontwikkeling, hosting en internet diensten), maar voor de (volledige) uitvoering van de overeenkomst, een of meer prijsbepalende factoren, zoals loonkosten, grondstof- en materiaalprijzen, valutakoersen, verwijderingsbijdragen, heffingen en/of belastingen stijgen, heeft RAVO het recht de prijs dienovereenkomstig aan te passen.
3. Indien bepaalde goederen na aanschaf van een totaalproduct / eindproduct / eindgoederen moeten worden ingebouwd en geïnstalleerd c.q. worden aangepast / herschreven door leverancier worden de kosten, die op dat moment van kracht zijn, in rekening gebracht.
4. Tijdelijke goederen worden doorberekend volgens het tarief wat op dat moment van kracht is.
5. RAVO is bevoegd na schriftelijke berichtgeving aan contractpartij en met inachtneming van een termijn van drie maanden de prijzen en tarieven voor door haar geleverde producten en periodieke diensten te verhogen. Prijsverlagingen worden onmiddellijk doorgevoerd.
6. RAVO is steeds gerechtigd om, alvorens zij uitvoering aan de overeenkomst geeft of met de nakoming van de overeenkomst voortgaat, een naar haar oordeel voldoende zekerheid - bijvoorbeeld een aanbetaling of een bankgarantie - voor de nakoming van de (betalings)verplichtingen van contractpartij te verlangen, ook indien dat betekent dat termijnen en/of levertijden worden overschreden. Weigering van contractpartij om de verlangde zekerheid te stellen, geeft RAVO het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd het recht van RAVO op vergoeding van alle directe en/of indirecte schade die zij dientengevolge lijdt.
7. Indien en zodra contractpartij de kredietlimiet gesteld door de kredietverzekeraar van RAVO overschrijdt, dan wel indien de dekking door deze verzekeraar vervallen is vanwege de ouderdom valt de openstaande posten van contractpartij, heeft RAVO het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd het recht van RAVO op vergoeding van alle directe en/of indirecte schade die zij dientengevolge lijdt.
8. Ontbinding op grond van het bepaalde in dit artikel ontslaat contractpartij niet uit haar verplichting de tot datum van de ontbinding verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken te betalen.
9. Contractpartij is verplicht betalingen voor "hosting" bij vooruitbetaling per kwartaal, per jaar, of bij nader vast te stellen termijn te voldoen. Echter contractpartij ontvangt voor pure "hosting" niet eerder een factuur voor deze dienst dan na oplevering en het operationeel worden van zijn internetsite, teruggerekend naar 1 e dag in de maand waarop de hosting actief wordt. Facturatie e-mail per 14 maanden.
10. Contractpartij is verplicht betalingen voor "internet-diensten" bij vooruitbetaling per kalenderjaar te voldoen. Op "internet diensten" is geen verrekening van toepassing bij aanmelding/opzegging van de betreffende overeenkomst. Het complete kalenderjaar is van kracht voor facturatie. Heeft de internetdienst betrekking op ADSL, dan zal facturatie op rekening of automatische incasso plaatsvinden. RAVO is gerechtigd, na ondertekening van het ADSL contract, om de periodieke diensten EN de diensten c.q. leveringen welke verband hebben met het opleveren van de ADSL dienst (zoals o.a. setup-, hardware- en arbeidskosten voor o.a. het aansluiten/opleveren van de dienst) ook per automatische incasso te incasseren.

11. Indien de De klant geen KPN abonnement heeft waarover de xDSL dienst geleverd kan worden, of als deze vervalt, of bij de aanvraag van een NLS, dan is Ravonet eventueel gerechtigd EUR 10,00 per maand (excl btw) door te belasten voor de non-linesharing.
12. RAVO kan bedingen dat een gedeelte of het geheel van de vergoeding voor "software-ontwikkeling" voor aanvang van haar werkzaamheden en/of tussentijds door contractpartij wordt voldaan.

#### **Artikel 5 Ontwerpen, gegevens, modellen, webdesign en tekeningen**

1. De door RAVO vervaardigde, verstrekte of louter in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikte tekeningen, schetsen, schema's, monsters, teksten, logo's, ontwerpen, slogans, berekeningen, beschrijvingen, modellen, gereedschappen, programmatuur, apparatuur en andere materialen, blijven eigendom van RAVO, ook indien deze geestelijk en/of fysiek contractpartij hand worden gesteld, contractpartij een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen en/of aanschaffen ervan.
2. Alle informatie die in de in lid 1 bedoelde bescheiden besloten ligt, dan wel ten grondslag ligt aan de fabricage- en constructiemethoden, producten, design, e.d., blijft exclusief aan RAVO voorbehouden, ongeacht of daarvoor aan contractpartij kosten in rekening zijn gebracht. Voormelde informatie dient op haar eerste verzoek aan RAVO te worden geretourneerd.
3. Contractpartij staat ervoor in dat de in dit artikel bedoelde informatie, anders dan ter uitvoering van de overeenkomst, enkel met schriftelijke toestemming van RAVO wordt gekopieerd, aan derden wordt getoond, door derden of door contractpartij wordt bewerkt, bekend wordt gemaakt en/of wordt gebruikt.
4. Contractpartij vrijwaart RAVO voor aanspraken van derden, terzake van de in het voorgaande lid genoemde goederen afkomstig van contractpartij, betreffende intellectuele eigendomsrechten.
5. RAVO kan op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld voor het niet kunnen weergeven c.q. de totale inhoud van een door de contractpartij geplaatste webpagina ('s) op het Word Wide Web c.q. intranet e.d..
6. M.b.t.de internetpagina's van RAVO, is RAVO op generlei wijze aansprakelijk betreffende de complete inhoud, logo's van derden, door ons gepubliceerde foto's, alles in de ruimste zin des woords.

#### **Artikel 6 Overeenkomst, opdrachtbevestiging, inruil en hoofdelijkheid**

1. Een overeenkomst, hoe ook genaamd, komt pas tot stand na aanvaarding door RAVO.
2. Contractpartij controleert de opdrachtbevestiging/overeenkomst direct na de ontvangst daarvan. Indien contractpartij gebreken - in de ruimste zin van het woord - vaststelt, meldt zij deze binnen twee (2) werkdagen gedetailleerd schriftelijk aan RAVO. Schending van deze controle- en/of meldplicht leidt tot verval van elk recht van reclame met betrekking tot de juistheid van de opdrachtbevestiging/overeenkomst.
3. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met medewerkers van RAVO binden RAVO niet, dan nadat en voorzover zij door RAVO zijn aanvaard op de hiervoor voorgeschreven wijze.
4. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, RAVO is steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties: de artikelen 7:400 tot en met 413 BW zijn niet van toepassing.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAVO kan contractpartij haar rechten en verplichtingen uit enige overeenkomst niet aan derden overdragen.
6. RAVO is niet gehouden apparatuur, software, knowhow en/of netwerken van contractpartij in te ruilen. RAVO aanvaardt geen verdergaande innameverplichting dan wettelijk - bij het opstellen van deze algemene voorwaarden in het Besluit verwijdering wit- en bruingoed - is voorgeschreven.
7. Indien de overeenkomst wordt aangegaan met ten minste twee (2) contractpartijen, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming daarvan.
8. Indien de contractpartij zijn/haar onderneming zal stopzetten of zal overdragen (eventueel verkopen), in de ruimste zin van het woord, aan een nieuwe organisatie/partij, dan dient contractpartij RAVO uiterlijk 30 kalenderdagen voor de overname schriftelijk per aangetekende post, met handtekening retour hiervan in kennis te stellen. Mocht dit artikel van kracht zijn dan zal contractpartij per direct een volledige afrekening (slotfactuur) ontvangen conform artikel 7.8. Het

staat contractpartij en/of RAVO vrij om met de eventuele nieuwe organisatie/partij een overname van het contract en/of de diensten te bespreken.

#### **Artikel 7 Duur**

1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van service en/of diensten, wordt zij aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie (3) jaar geldt. Onverminderd het bepaalde in artikel 23, is het recht van tussentijdse opzegging van deze overeenkomst door contractpartij uitgesloten.
2. De overeenkomst en eventuele uitbreidingen, die van toepassing zijn op de overeenkomst, gaan in op de datum dat de dienst aan de zijde van Ravonet actief / opgeleverd is.
3. De overeenkomst wordt tegen het einde van de contractperiode stilzwijgend en automatisch verlengd voor eenzelfde contractueel overeengekomen periode, tenzij er drie (3) kalendermaanden voor het einde van de overeenkomst schriftelijk per aangetekende post, met handtekening retour, wordt opgezegd.
4. Indien niet anders vermeld zijn de ophefkosten voor periodieke dienstverlening, per dienst € 35,00 excl. Btw.
5. Een overeenkomst, met een opzegperiode van drie (3) kalendermaanden, komt mede tot stand indien contractpartij het eerste factuur voor een periodieke dienst ontvangt en tevens betaald aan RAVO. Als startdatum c.q. ingangsdatum van het contract, geldt de 1<sup>e</sup> dag van de maand welke wordt gefactureerd. Standaard contracttermijn is genoemd in artikel 7.1.
6. Opzegging in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.
7. Tussentijdse beëindiging
  - a. Contractpartij is van rechtswege in verzuim indien zijn:
    1. Enige verplichting uit de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden schendt;
    2. Indien de contractpartij enige verplichting uit een overeenkomst met RAVO niet nakomt, met name zijn verplichting tot stipte betaling, zijn verplichtingen op grond van het bepaalde in deze voorwaarden is RAVO gerechtigd zonder sommatie of ingebrekestelling, haar verplichtingen uit bedoelde overeenkomst op te schorten dan wel te beëindigen;
    3. Onverminderd het bepaalde elders in deze algemene voorwaarden heeft RAVO het recht (eventueel direct) om de gesloten overeenkomst te ontbinden, op het moment dat contractpartij in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt of door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid en/of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen daarvan verliest, de bedrijfsvoering in dan wel de zeggenschap over haar onderneming overdraagt, alsmede in het geval dat contractpartij en/of diens medewerkers illegale teksten en/of afbeeldingen op de Internetsite plaatsen.

Bedragen die RAVO vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht en/of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzinnen bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Daarnaast worden alle resterende maandtermijnen direct in de vorm van een slotfactuur volledig en zonder reductie in rekening gebracht inclusief opheffingskosten.

8. Ten behoeve van (tussentijds) opzeggen of ontbinden van de overeenkomst, ongeacht de reden in de ruimste zin van het woord worden: Alle bedragen die RAVO vóór de opzegging / ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst of extra (consultancy) diensten heeft verricht en/of geleverd, of (consultancy) diensten die nodig zijn voor de ontbindingen zijn op het moment van ontbinding van de overeenkomst, of op het moment van (tussentijds) opzeggen van de overeenkomst direct opeisbaar. Daarnaast worden alle resterende

- maandtermijnen direct in de vorm van een slotfactuur volledig en zonder reductie in rekening gebracht inclusief opheffingskosten.
9. Contractpartij heeft het recht de overeenkomst met RAVO tussentijds te beëindigen indien RAVO niet voldoet aan haar verplichtingen uit de overeenkomst met contractpartij of voortvloeiende uit deze algemene voorwaarden, doch niet eerder dan nadat contractpartij RAVO schriftelijk, aangetekend met handtekening retour, in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming, en RAVO binnen die periode alsnog niet voldoet aan haar verplichtingen.
  10. Indien contractpartij twijfelt m.b.t. de juiste keuze van de opgeleverde dienst (naar aanleiding van een contract met RAVO), is RAVO in de ruimste zin van het woord gerechtigd deze (periodieke) dienst, zonder overleg met de contractpartij, te beëindigen en eventueel de facturen te crediteren.
  11. Onverminderd het bepaalde elders in deze algemene voorwaarden, behoudt RAVO zich ten allen tijden het recht om iedere overeenkomst door contractpartij gesloten met RAVO per direct, of bij afloop van de overeenkomst bij een leverancier van RAVO, te ontbinden. Een keuze in deze is aan RAVO, in de ruimste zin des woords. Mede als tussen RAVO en contactpartij geen prettige relatie bestaat en/of RAVO geen vertrouwen heeft in contractpartij en/of indien contractpartij over 1 of meerdere diensten niet tevreden is en/of indien contractpartij 1 of meerdere openstaande posten niet wil vergoeden en/of 1 of meerdere openstaande posten zijn uitbesteed aan een derde partij b.v. te noemen een incassobureau en/of contractpartij 1 of meerdere keren zijn betalingafspraken niet nakomt en/of contractpartij 1 of meerdere keren zijn overige afspraken niet nakomt. Alles in de ruimste zin des woords.
  12. Contractpartij heeft het recht de overeenkomst met RAVO tussentijds te beëindigen indien RAVO niet voldoet aan haar verplichtingen uit de overeenkomst met contractpartij of voortvloeiende uit deze algemene voorwaarden, doch niet eerder dan nadat contractpartij RAVO schriftelijk, aangetekend met handtekening retour, in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming, en RAVO binnen die periode alsnog niet voldoet aan haar verplichtingen.
  13. Indien contractpartij een gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is zij gehouden aan RAVO alle met het oog op de uitvoering van bewuste opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden, onverminderd het recht van RAVO op vergoeding wegens winstderving, zomede van de overige uit de bewuste annulering voortvloeiende schaden.
  14. De in dit artikel bedoelde situaties heeft RAVO het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat RAVO tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd aan RAVO overigens toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige vergoeding van al haar directe en/of indirecte schade. Ontbinding van de overeenkomst in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.

#### **Artikel 8 Wijziging overeenkomst; meerwerk / wijziging**

1. Alle kosten van een door contractpartij voorgestelde en door RAVO schriftelijk aanvaarde wijziging in (delen van) de overeenkomst, worden door RAVO bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd. RAVO is nimmer verplicht een verzoek tot wijziging van de overeenkomst en/of meerwerk te honoreren; RAVO kan verlangen dat een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Contractpartij aanvaardt dat door de wijzigingen bedoeld in lid 1, de overeengekomen of verwachte levertijd - in ruimste zin van het woord - en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed.
3. Indien gedurende de uitvoering van een opdracht of gedurende de looptijd van een periodieke overeenkomst tussen RAVO en contractpartij van de zijde van laatstgenoemde aanvullende leveringen dan wel aanpassingen worden gewenst, waardoor de prestatie(s) van RAVO aantoonbaar worden verzwaard, dan is sprake van meerwerk dat voor vergoeding naar het gebruikelijke tarief dat door RAVO wordt gehanteerd in aanmerking komt. RAVO is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor de aanvullende leveringen dan wel aanpassingen een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. RAVO is mede gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

4. Wordt het RAVO onmogelijk gemaakt een overeenkomst met contractpartij op een juiste kwalitatieve wijze (conform de waarden en normen, eerder gemaakte afspraken, doel c.q. policy van RAVO) na te komen, dan is RAVO gerechtigd de overeenkomst met contractpartij te verbreken. Eventuele door RAVO gemaakte kosten, worden doorberekend aan de contractpartij. RAVO is niet aansprakelijk voor eventuele directe of indirecte schade.
5. Contractpartij aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 3 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en/of de continuïteit van de dienstverlening, en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van contractpartij en RAVO, kan / kunnen worden beïnvloed.
6. Voor zover voor hardware, software, hosting, internet-diensten, software-ontwikkeling, e.d. een (periodiek) vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal RAVO contractpartij tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
7. Indien artikel 8.4 van toepassing is op "software-ontwikkeling", dan levert RAVO op generlei wijze de reeds (half) gerealiseerde dienst.

#### **Artikel 9 Medewerking door en licenties van contractpartij, mededelingsplicht**

1. Contractpartij verschafft RAVO steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en verleent ook overigens alle medewerking. Alle door contractpartij te verschaffen informatie en/of door RAVO te verwerken gegevens worden overeenkomstig de door RAVO te stellen voorwaarden en specificaties door contractpartij geprepareerd en aangeleverd.
2. Contractpartij staat er voor in dat alle door haar aan RAVO ter uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, software, procedures en instructies juist en volledig zijn. Indien is overeengekomen dat contractpartij programmatuur, software, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking stelt, voldoen die informatiedragers aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
3. Contractpartij staat er voor in dat zij eigenaar is van, althans (tijdig) beschikt over alle benodigde licenties en/of vergunningen voor, alle door haar aan RAVO ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur en/of software.
4. Contractpartij is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van de apparatuur, de knowhow, de controle- en beveiligingsprocedures en voor een adequaat systeembeheer.
5. Contractpartij zorgt ervoor dat RAVO al haar werkzaamheden - ook die met betrekking tot de opstelling ter plaatse en/of reparatie - op de bestemmingsplaats direct en ongestoord kan beginnen en stelt daartoe RAVO tijdig alle, naar het oordeel van RAVO nodig geachte, werkruimte, personen, hulp- en bedrijfsmaterialen, (de juiste soort) energie en telecommunicatiefaciliteiten kosteloos ter beschikking.
6. Contractpartij staat ervoor in dat er, steeds wanneer RAVO werkzaamheden - in de ruimste zin van het woord - op de locatie van contractpartij verricht, iemand aanwezig is die RAVO de ongehinderde toegang kan verschaffen en bevoegd is contractpartij te vertegenwoordigen. RAVO is gerechtigd haar werkzaamheden te staken indien deze persoon niet (langer) aanwezig is, zonder dat RAVO op enigerlei wijze aansprakelijk is voor de gevolgen van deze beëindiging van haar werkzaamheden.
7. Contractpartij stelt RAVO onverwijld uiterlijk 10 kalenderdagen, schriftelijk, aangetekend met handtekening retour, in kennis van wijzigingen in haar rechtspersoonlijkheid en van veranderingen in de bedrijfsvoering in dan wel de zeggenschap over haar onderneming -in ruimste zin van het woord- (j.o artikel 6.8).

#### **Artikel 10 Verpakking, verzending en (intern) transport**

1. RAVO bepaalt de wijze van verpakking en verzending. Indien contractpartij een bijzondere wijze van verpakking en/of verzending verlangt, komen de daaraan verbonden meerkosten voor haar rekening.
2. Alle (retour)verzending(en) en al het (intern) transport - ook dat in het kader van de opstelling ter plaatse en de reparatiewerkzaamheden - geschiedt voor rekening en risico van contractpartij.

3. RAVO neemt standaard de verpakking niet terug. Contractpartij handelt met de verpakking op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende (overheid)voorschriften.

#### **Artikel 11 Levertijd**

1. De door RAVO opgegeven levertijd geldt bij benadering en is geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW.
2. De levertijd gaat eerst in zodra RAVO in het bezit is van alle door contractpartij te verstrekken zaken, gegevens en bescheiden.
3. Contractpartij is gehouden om binnen de overeengekomen termijn daadwerkelijk af te nemen, bij gebreke waarvan zij aan RAVO een boete verschuldigd is ter grootte van tien procent (10%) van de hoofdsom, met een minimum van 250 Euro, onverminderd aan RAVO verder toekomstende rechten waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding en/of nakoming.
4. Is geen termijn voor afname overeengekomen, dan is RAVO bevoegd de in lid 3 genoemde boete op te leggen, indien en zodra de producten niet binnen veertien (14) dagen nadat RAVO daarom heeft verzocht, door contractpartij zijn afgenomen.

#### **Artikel 12 Levering en overgang van risico**

1. De levering wordt geacht te zijn geschied op het moment dat de producten bij RAVO voor verzending gereed staan en contractpartij daarvan in kennis is gesteld. Indien overeengekomen is dat RAVO de producten ter plaatse opstelt, eindigt de levertijd op het moment waarop de producten ter plaatse ter aflevering worden aangeboden. Installatie en/of montage van het geleverde geschiedt altijd voor risico van contractpartij.
2. Het risico van het geleverde gaat steeds op contractpartij over op het moment van levering bedoeld in lid 1.
3. Verlangt RAVO in de situatie bedoeld in artikel 11 leden 3 en 4 nakoming, dan worden de zaken geacht door contractpartij te zijn afgenomen, waarna zij voor risico van contractpartij door RAVO worden opgeslagen. Alle kosten die met deze opslag gepaard gaan, worden door RAVO bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd.
4. RAVO is steeds gerechtigd de overeenkomst in gedeelten uit te voeren en te factureren, zodanig dat RAVO zaken naar de mate waarin zij gereed zijn, uitlevert en factureert.
5. Opgegeven levertijden zullen nimmer zijn te beschouwen als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient RAVO derhalve aangetekend schriftelijk in gebreke te worden gesteld binnen 4 dagen na fatale termijn.
6. De levertijd gaat in op de laatste der navolgende tijdstippen:
  - a. De dag van totstandkoming van de overeenkomst.
  - b. De dag van ontvangst voor de leverancier van de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke bescheiden, gegevens, vergunningen en dergelijke.
  - c. De dag van ontvangst door de leverancier van hetgeen volgens de overeenkomst door cliënt eventueel bij vooruitbetaling dient te worden voldaan.
7. RAVO behoudt zich het recht voor in geval van speciaal ten behoeve van contractpartij samengestelde producten, maximaal 10% meer of minder dan de overeengekomen hoeveelheid te leveren en te factureren
8. Het in gedeelten zenden van goederen door RAVO is, na goed overleg vooraf toegestaan, waarbij iedere zending afzonderlijk betaalbaar is.
9. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn, onverminderd het hiervoor omtrent prijzen gestelde, de door RAVO opgegeven prijzen gebaseerd op levering af fabriek, magazijn of andere opslagplaats, exclusief omzetbelasting, import-verplichtingen of andere belastingen, heffingen of verplichtingen en exclusief de kosten van lading en lossing transport en verzekering.
10. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zal levering van zaken af magazijn plaatsvinden in welk geval de zaken worden geacht door RAVO te zijn geleverd en door contractpartij te zijn aanvaard zodra de zaken zijn aangeboden en / of zodra de zaken in of op het vervoermiddel zijn geladen.
11. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal het transport plaatsvinden voor rekening en risico van de contractpartij, ook indien de vervoerder uitdrukkelijk heeft bepaald dat alle transportdocumenten dienen te vermelden dat alle schade ten gevolge van het transport voor rekening en risico van de verzender komt.



12. Indien RAVO aan contractpartij monsters ter beschikking stelt, is contractpartij gehouden de monsters binnen veertien (14) dagen na ontvangst onbeschadigd en in originele verpakking franco te retourneren aan RAVO.
13. Indien RAVO een model, monster of voorbeeld toont of verstrekt, geschiedt dit slechts bij wijze van aanduiding: de hoedanigheden van de te leveren zaken kunnen van het monster, model of voorbeeld afwijken.

#### **Artikel 13 Eigendomsvoorbehoud**

1. De eigendom van het door RAVO aan contractpartij geleverde gaat eerst op contractpartij over wanneer al het door contractpartij aan RAVO verschuldigde, uit welke overeenkomst ook, hoe ook genaamd en met inbegrip van rente en kosten, volledig aan RAVO is voldaan.
2. Het is contractpartij niet toegestaan nog onbetaald gebleven zaken (door) te leveren, te vervreemden, te bezwaren, daarop enig beperkt recht te vestigen of daarover anderszins, in strijd met het eigendomsvoorbehoud, te beschikken.
3. Indien contractpartij tekortkomt in de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst is zij van rechtswege in verzuim. RAVO is alsdan - onverminderd het bepaalde in artikel 24 - zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd al hetgeen waarop haar eigendomsvoorbehoud rust terug te nemen, ook indien dat demontage vergt. Contractpartij stelt RAVO daartoe in de gelegenheid en machtigt RAVO de plaatsen te betreden waar het geleverde zich bevindt.
4. De kosten die met de uitoefening van haar eigendomsvoorbehoud gepaard gaan, worden door RAVO bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd.

#### **Artikel 14 Opstelling ter plaatse**

1. Indien overeengekomen is dat de producten ter plaatse worden opgesteld, geschieden eventuele bekabelingwerkzaamheden voor rekening en risico van contractpartij.
2. Voor (directe c.q. indirecte) schade die tijdens de opstelling (werkzaamheden) mocht ontstaan aan eigendommen of personen van contractpartij dan wel van derden is RAVO niet aansprakelijk, tenzij de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van RAVO.
3. Contractpartij is aansprakelijk voor en gehouden tot vergoeding van alle (directe c.q. indirecte) schade aan en verlies van materialen, werktuigen, gereedschappen en werknemers die door RAVO op de bestemmingsplaats zijn aangevoerd c.q. tewerkgesteld, tenzij deze schade of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van RAVO.

#### **Artikel 15 Inspectieplicht van en reclame door contractpartij**

Mochten de goederen Ex Works (via postorderbedrijf / koerier / transporteur), Franco huis (RAVO zelf) worden aangeboden dan geldt onderstaande:

1. Ex Works:
  - Contractpartij inspecteert het geleverde, uitwendig en niet uitwendig, waaronder begrepen de (resultaten van de) dienstverlening en/of service - direct na de inontvangstneming. Vervuilde informatie betreffende de inhoud van de goederen, het leveren van verouderde goederen etc. is op dat moment uitgesloten. Hier kan ook op generlei wijze aanspraak worden gemaakt. Contractpartij controleert zowel het aantal als de kwaliteit van het geleverde. Indien contractpartij bij deze inspectie/controle gebreken - in de ruimste zin van het woord - vaststelt, meldt zij deze onmiddellijk, doch uiterlijk dezelfde dag van inontvangstneming, gedetailleerd schriftelijk aan RAVO. Bij overschrijding waarvan de leverancier niet tot enigerlei vorm van schadevergoeding gehouden is.
  - Contractpartij tekent voor ontvangst op het door of namens RAVO aangeboden vervoersdocument (bijvoorbeeld de pakbon). Contractpartij maakt op het vervoersdocument melding van alle direct en indirecte (zichtbare) beschadigingen en overige bedoeld in artikel 15.1, ook die in of aan de verpakking.
  - Contractpartij stelt RAVO te allen tijde in staat de geuite klachten te controleren.
  - Klachten worden alleen in behandeling genomen als aan al het gestelde in artikel 15.1 is voldaan.
2. Franco Huis:

- Goederen worden door RAVO op het moment van levering in correcte staat en naar wens van de contractpartij ter zijn beschikking gesteld. Beschadigingen, niet werkende goederen, vervuilde informatie betreffende de inhoud van de goederen, het leveren van verouderde goederen etc. is op dat moment uitgesloten. RAVO geeft de contractpartij bij levering, naast bovenstaande, de ruimte de geleverde goederen te controleren op allerlei mogelijke aansprakelijke zaken betreffende inwendige en uitwendige geschillen. De opdrachtgever gaat akkoord en vrijwaart de leverancier d.m.v. het schriftelijk ondertekenen van de afleverbon, vrachtbrief c.q. het factuur. De opdrachtgever geeft na ondertekening te kennen dat de goederen door RAVO in correcte en ethisch verantwoorde staat zijn ontvangen. Contractpartij kan op generlei wijze aanspraak maken op bovenstaande.
3. Zie overige bepalingen betreffende levering, artikel 12.
  4. Schending van de in de leden 1, 2 en 3 bedoelde inspectie-, meld- en/of medewerkingplicht leidt tot verval van elk recht van reclame.

### **Artikel 16 Betaling**

1. Indien overeengekomen is dat contractpartij de door haar verschuldigde bedragen in maandelijkse termijnen voldoet, geschieden deze betalingen bij vooruitbetaling gefactureerd minimaal per jaar. Contractpartij verleent de benodigde medewerking aan de realisatie van de betaling.
2. Mocht de betaling gecombineerd zijn met een automatische incasso, dan zal contractpartij de volledige medewerking verlenen m.b.t. aan de realisatie van de betaling middels automatische incasso. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAVO beëindigt of wijzigt contractpartij de gerealiseerde automatische incasso niet. Indien de contractpartij de incasso storneert is RAVO gerechtigd € 12,50 per factuur door te belasten voor administratiekosten, alsmede is RAVO gerechtigd € 5,00 per factuur aan administratieve kosten toe te voegen mocht de incasso voor de 2<sup>e</sup> maal niet slagen ongeacht de reden, in de ruimste zin van het woord.
3. Contractpartij voldoet elke door RAVO verzonden factuur binnen acht (8) dagen na factuurdatum, welke termijn als fatale termijn te gelden, heeft zonder enige inhouding of korting. Het recht van contractpartij om eventuele vorderingen op RAVO te verrekenen, is uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Periodieke diensten, in de ruimste zin des woords, worden ongeveer 1 maand voordat de nieuwe termijn ingaat gefactureerd met de op het contract gestelde, of eventueel een andere schriftelijke afgesproken termijn.
5. Betaling van door RAVO verzonden facturen geschiedt aan RAVO op de door haar aangegeven bankrekening. Betaling, hoe ook genaamd, aan werknemers van RAVO is niet toegestaan, werkt jegens RAVO niet bevrijdend en kan nimmer grond opleveren voor schulddeging of schuldvergelijking.
6. Contractpartij meldt klachten over een factuur binnen zeven (7) dagen na factuurdatum gedetailleerd schriftelijk, aangetekend met handtekening retour, aan RAVO. Na deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft contractpartij haar recht op reclame verwerkt. Een eventuele reclame ontslaat contractpartij niet uit haar betalingsverplichting.
7. Schuldvergelijking of andere vormen van verrekening zijn nimmer toegestaan, mits artikel 5, schriftelijk door RAVO aan contractpartij medegedeeld.
8. RAVO is gerechtigd om, indien contractpartij in gebreke is met nakoming van enige betalingsverplichting uit welke overeenkomst(en) dan ook, de uitvoering van de overeenkomst(en) op te schorten, ook indien daardoor termijnen - waaronder begrepen levertijden - worden overschreden, zonder dat RAVO jegens contractpartij tot enigerlei schadevergoeding gehouden is.
9. Bij niet, niet tijdige, of niet volledige betaling van het door RAVO verschuldigde, is RAVO richting contractpartij gerechtigd na 16 dagen het openstaande bedrag met tien procent (10%) te verhogen. Na 24 dagen is RAVO gerechtigd, zonder het de contractpartij kenbaar te maken, het te vorderen bedrag aan een derde incasso bureau, deurwaarde of ander juridisch kantoor uit handen te geven, welke eventueel gerechtelijke gevolgen heeft.
10. Indien contractpartij na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven (na 24 dagen), in welk geval contractpartij naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van

buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend en gemaakt door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte is bepaald in artikel 16.10

7. RAVO heeft het recht iedere andere dienst te blokkeren bij het openstaan van vordering(en) van welke aard ook, welke eventueel geen verband houden met de te vorderen dienst c.q betaling, alles in de ruimste zin des woords.
11. De gehele vordering van RAVO, hoe ook ontstaan, ook dat gedeelte dat nog niet is geïncasseerd of nog niet bij een factuur in rekening is gebracht, is onmiddellijk ten volle opeisbaar:
  - bij niet stipte betaling van door contractpartij verschuldigde bedragen;
  - indien contractpartij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, op haar de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) van toepassing wordt verklaard, of om toepassing daarvan is verzocht;
  - indien contractpartij haar rechtspersoonlijkheid verliest, dan wel ontbonden, respectievelijk geliquideerd wordt;
  - indien en zodra er onder RAVO enig beslag ten laste van contractpartij wordt gelegd.
12. Alle kosten ontstaan door of verband houdend met (buiten)gerechtelijke incasso van de vordering zijn voor rekening van contractpartij. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen vijftien procent (15%) van het te incasseren (bruto) bedrag met een minimum van € 500,00 per te incasseren vordering. Indien de werkelijke kosten hoger zijn dan bovengenoemde bedragen, dan moeten de werkelijke kosten vergoed worden door contractpartij.

#### **Artikel 17 Garantie**

1. De garantie op (af)geleverde producten strekt nimmer verder dan de door de fabrikant c.q. toeleverancier van RAVO verstrekte garantie. Voorzover producten of onderdelen daarvan door RAVO van derden zijn betrokken, dan wel indien werkzaamheden door derden zijn verricht, geldt slechts de garantie van de desbetreffende derde(n). RAVO verstrekt contractpartij de op haar eerste verzoek kosteloos inzage in de aard, de omvang en de duur van de in dit lid bedoelde garantie.

Waar hieronder wordt gedefinieerd waartoe RAVO zich in- en als gevolg van de garantieperiode verplicht dient dit te worden opgevat als handelingen die RAVO zal (laten)verrichten in de veronderstelling dat de fabrikant c.q. de toeleverancier daadwerkelijk garantie verstrekt. Ondanks hetgeen hieronder omtrent garanties wordt bepaald, komt iedere garantie op (af)geleverde producten te vervallen zodra de fabrikant c.q. de toeleverancier van RAVO de bedoelde garantie, om welke reden ook, niet meer verstrekt.
2. Gedurende de garantieperiode herstelt RAVO in beginsel kosteloos die gebreken die, naar contractpartij aantoonbaar is, het gevolg zijn van het gebruik van ondeugdelijk materiaal, van gebrekkige afwerking of ondeugdelijke constructie van de zijde van RAVO. Indien contractpartij garantie op producten van derden inroept, kan RAVO een bijdrage in de kosten van afhandeling van deze garantie verlangen.
3. Aanspraak maken op garantie geldt alleen voor de door RAVO aan contractpartij geleverde hardware, software, randapparatuur en of computersystemen.
4. Voorwaarde voor de (geldigheid van de) door RAVO verstrekte garantie is, dat contractpartij binnen vier (4) dagen na het constateren van een gebrek daarvan aan RAVO gedetailleerd schriftelijk alle gegevens verstrekt. De garantie geldt voorts slechts indien contractpartij aan al haar verplichtingen jegens RAVO (zowel financieel als anderszins en uit hoofde van welke overeenkomst dan ook) heeft voldaan, dan wel daarvoor genoegzaam zekerheid heeft gesteld. Het beweerdelijk niet nakomen van garantieverplichtingen door RAVO, ontheft contractpartij niet van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
5. Garantie wordt verzorgd door de RAVO, mits deze niet direct wordt aangeboden door de producent / distributeur. Mocht producent / distributeur directe garantie, service, etc. bieden aan contractpartij, dan dient contractpartij van die garantiemogelijkheden, inclusief voorwaarden, gebruik te maken. RAVO is in deze situatie vrij van iedere aansprakelijkheid van contractpartij.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt garantie verzorgd op basis van carry in.
7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dekt de garantie de kosten van onderdelen en het arbeidsloon, niet van transport e.d..

8. Contractpartij stelt RAVO te allen tijde in staat een eventueel gebrek te herstellen.
9. Bij ondeugdelijke levering of reparatie heeft RAVO, te harer keuze, het recht om, na retourzending van het ondeugdelijke product, contractpartij naar rato van afschrijving te crediteren, het ondeugdelijke product te repareren, of tot levering van een alternatief (vervangend) product over te gaan. Voor het gerepareerde dan wel het alternatieve product geldt de (resterende) garantietermijn van het door RAVO gerepareerde dan wel vervangen product. De door RAVO vervangen onderdelen zijn haar eigendom en worden desgevraagd door contractpartij aan RAVO teruggezonden.
10. Contractpartij komt geen beroep op enige garantie(bepaling) toe, indien gebreken en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buitenkomende oorzaken zoals bijvoorbeeld inductie, blikseminslag, brand-, stof-, bots-, of waterschade, of indien contractpartij zonder voorafgaande toestemming van RAVO wijzigingen in - waaronder in dit verband mede begrepen reparaties aan - de geleverde producten, aanbrengt of doet aanbrengen.
11. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen, verband houdend met of voortvloeiend uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buitenkomende oorzaken - zoals fouten in communicatieleidingen, spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen - behoren niet tot de verplichtingen van RAVO, vallen buiten de garantie en worden contractpartij apart in rekening gebracht tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij RAVO geldende tarieven.
12. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie brengt RAVO in rekening tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij RAVO geldende tarieven.
13. Bij systeemstoringen, schade aan hardwareproducten, etc., veroorzaakt door software en of randapparatuur, aan de door RAVO geleverde hardware, randapparatuur en of computersysteem, is geen garantie van kracht.
14. Ieder computersysteem is bij levering voorzien van een verzegeling. RAVO of transporteur controleert deze met contractpartij bij levering. Mocht deze niet aanwezig zijn, dan dient dit schriftelijk aangetekend te worden op de leveringsbon c.q. het factuur.
15. Bij het verbreken van de verzegeling, bedoelende in artikel 17.14, door RAVO aangebracht, vervalt de totale garantie / service/ support, concreet de totale aansprakelijkheid naar RAVO. Fabrieksgarantie blijft wel van kracht.
16. Goederen die door RAVO aan contractpartij wordt aangeboden / geleverd en die niet door RAVO worden ingebouwd, geld geen garantie van RAVO. Fabrieksgarantie blijft wel van kracht.
17. Losse componenten (hardware) die door RAVO aan contractpartij worden verkocht en daarnaast door RAVO wordt gemonteerd in een niet door RAVO verkocht systeem, geld alleen de fabrieksgarantie.
18. Op producten als floppy's, cd's, kabeltjes, inktpatronen, muismatjes, etc. wordt door RAVO geen garantie gegeven. Maximaal garantievrij bedrag is € 45,00.
19. Garantietermijn is 10 maanden na aankoopdatum bij leverancier of tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.

#### **Artikel 18 Retourzendingen**

1. Contractpartij retourneert geleverde producten in de staat waarin zij door contractpartij zijn ontvangen en slechts in overleg met en na schriftelijke toestemming van RAVO. Elke retourzending geschiedt onder opgave van redenen. Contractpartij dient de retourzending te allen tijde te kunnen bewijzen.
2. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval dat RAVO de door contractpartij opgegeven grond voor retourzending erkent. Het risico van retour gezonden producten berust bij contractpartij totdat contractpartij terzake door RAVO is gecrediteerd.
3. Kosten m.b.t. transport dienen door contractpartij te worden voldaan.
4. RAVO is gerechtigd de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende crediteringen te verrichten onder aftrek van vijftien procent (15%) van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 45,00 per retourzending.

5. Bij niet in acht name van (één van) de in dit artikel gestelde voorwaarden, is RAVO gerechtigd de retourzending te weigeren en of terug te sturen op kosten van contractpartij.
6. Indien een retourzending een modem/router/acces point of andere apparatuur m.b.t. een internetdienst betreft wordt € 35,00 (excl. btw) restock- / administratie- kosten doorberekend door RAVO aan de contractpartij.

#### **Artikel 19 Reparatie en onderhoud**

1. Ter reparatie of onderhoud in de fabrieken of op de terreinen van RAVO ontvangen producten blijven voor risico van contractpartij en worden voor haar risico gerepareerd of bewerkt, ook indien het bedoelde geschiedt in het kader van artikel 17 en 18.
2. Contractpartij verklaart bevoegd en gerechtigd te zijn de producten in reparatie of onderhoud te geven en zij verstrekt tijdig de voor reparatie of onderhoud noodzakelijke informatie en/of documentatie.

#### **Artikel 20 Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op knowhow en/of apparatuur berusten alleen bij RAVO of haar licentiegever(s). Contractpartij verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst worden toegekend en dat binnen de grenzen die de licentie daaraan stelt.
2. Contractpartij is er mee bekend dat de door RAVO ter beschikking gestelde knowhow en/of apparatuur vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van RAVO of haar licentiegever(s) bevatten. Onverminderd het bepaalde in artikel 29 verbindt contractpartij zich deze knowhow en/of apparatuur geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden in dit verband ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van contractpartij die niet noodzakelijkerwijs de knowhow en/of de apparatuur behoeven te gebruiken.
3. Het is contractpartij niet toegestaan enige aanduiding van intellectuele eigendom - in de ruimste zin van het woord - uit de knowhow en/of de apparatuur te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de knowhow.
4. RAVO kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien RAVO de programmatuur aldus heeft beveiligd, is het contractpartij niet toegestaan (te trachten) deze beveiliging te (laten) verwijderen of te (laten) ontwijken.
5. Tenzij RAVO contractpartij een reservekopie ter beschikking stelt, heeft contractpartij - mits de licentie(voorwaarden) dat toestaan en dat technisch mogelijk is - het recht zelf één reservekopie te maken en aan te houden. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
6. Indien contractpartij programmatuur ontwikkelt of door een derde laat ontwikkelen, dan wel als contractpartij het voornemen heeft dit te doen en zij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de door RAVO ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, verzoekt contractpartij RAVO gespecificeerd schriftelijk om deze informatie. RAVO bericht contractpartij binnen een redelijke termijn of zij het verzoek honoreert en onder welke (onder meer financiële) condities dat geschiedt.
7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden en de licentie is contractpartij gerechtigd tot verbetering van fouten in de haar ter beschikking gestelde programmatuur, indien dat noodzakelijk is voor het, uit de aard van de programmatuur voortvloeiende, beoogde gebruik daarvan. Contractpartij meldt fouten onverwijld gedetailleerd schriftelijk aan RAVO.
8. RAVO vrijwaart contractpartij tegen rechtsvorderingen gebaseerd op de bewering dat door RAVO zelf ontwikkelde knowhow inbreuk maakt op een geldend recht van intellectuele eigendom. Voorwaarde voor deze vrijwaring is, dat contractpartij is onverwijld gedetailleerd schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering, terwijl de afhandeling van de zaak, waaronder mede begrepen het treffen van eventuele schikkingen, geheel aan RAVO wordt overgelaten. Contractpartij verschaft RAVO daartoe de nodige volmachten en informatie en verleent ook overigens alle medewerking opdat RAVO zich, zonodig in naam van contractpartij, tegen deze rechtsvordering(en) kan verweren.

9. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door RAVO zelf ontwikkelde knowhow inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van RAVO een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, neemt RAVO het geleverde terug tegen creditering van de verwervingskosten en onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding, of zorgt RAVO dat contractpartij het geleverde, of een functioneel gelijkwaardig ander product, ongestoord kan blijven gebruiken, een en ander ter beoordeling van RAVO.
10. De in lid 8 bedoelde vrijwaring vervalt indien en voorzover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die contractpartij in de knowhow heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
11. Elke van de voorgaande leden afwijkende aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van RAVO wegens schending van intellectuele eigendomsrechten van derden is uitgesloten. Hieronder wordt mede begrepen aansprakelijkheid en/of vrijwaringverplichtingen van RAVO voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de informatie in een niet door RAVO gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door RAVO geleverde of verstrekte producten of programmatuur en/of op een andere wijze dan waarvoor de informatie is ontwikkeld of bestemd.

#### **Artikel 21 Aansprakelijkheid en vrijwaring contractpartij**

1. Indien contractpartij jegens RAVO een of meer van haar uit de wet, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is contractpartij steeds, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is, jegens RAVO gehouden haar alle (indirecte) schade te vergoeden die RAVO dientengevolge lijdt. Deze bepaling laat onverlet het recht van RAVO om jegens contractpartij andere vorderingen (bijvoorbeeld nakoming) in te stellen en/of andere rechtsmaatregelen (bijvoorbeeld ontbinding) te treffen.
2. Contractpartij is jegens RAVO aansprakelijk voor alle directe en/of indirecte schade berokkend aan (personeel van) RAVO of aan derden, eigendommen van (personeel van) RAVO of van derden, welke directe en/of indirecte schade veroorzaakt is door (personeel van) contractpartij, door contractpartij ingeschakelde derden en/of door haar gebruikte materialen of daarmee verband houdt, dan wel welke directe en/of indirecte schade het gevolg is van dan wel verband houdt met een onveilige situatie in de organisatie van contractpartij.
3. Contractpartij staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de terbeschikkingstelling aan RAVO van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking en/of reparatie. Contractpartij vrijwaart RAVO tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
4. Contractpartij vrijwaart RAVO voor aanspraken van derden wegens niet naleving door contractpartij van:
  - (overheid)voorschriften met betrekking tot de verpakking bedoeld in artikel 10;
  - de Wet Persoonsregistratie en/of wettelijke bewaartermijnen;
  - de toepasselijke exportbepalingen.
5. Contractpartij vrijwaart RAVO voor alle aanspraken van contractpartij en/of derden op vergoeding van directe en/of indirecte schade, kosten en/of verliezen waarvoor RAVO op grond van deze algemene voorwaarden geen aansprakelijkheid aanvaardt. RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid m.b.t alle artikelen in deze algemene voorwaarden.
6. Voor alle diensten welke RAVO aanbiedt is RAVO niet aansprakelijk voor de keuze m.b.t. het pakket of deze correct samenwerkt met de infrastructuur, welke eventueel door een derde partij is geleverd, van de contractpartij.

#### **Artikel 22 Aansprakelijkheid RAVO**

1. RAVO is slechts aansprakelijk voor directe (persoon- en/of zaak)schade geleden door contractpartij, welke directe (persoon- en/of zaak)schade het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan RAVO toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die directe (persoon- en/of zaak) schade waartegen RAVO verzekerd is, dan wel redelijkerwijs - gezien de in de branche geldende gebruiken - verzekerd had behoren te zijn. Hierbij gelden verder de navolgende beperkingen:

- RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging of wijziging van data en/of gegevens van contractpartij, ongeacht hoe dit verlies, deze beschadiging en/of deze wijziging veroorzaakt is.
  - Indirecte schade, door welke oorzaak ook ontstaan, komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
  - RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet functioneren van een netwerk van de contractpartij, waaronder ook alle directe en indirecte schade voor de contractpartij.
  - RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan, met of door software alsmede de aansprakelijkheid voor gevolgschade in verband met het niet goed functioneren van software.
  - RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet of niet correct functioneren van alle ingekochte diensten zoals hosting, adsl, adsl2, sdsl en overig internettoegang, domeinregistratie, e-mail, etc. welke door RAVO ingekocht worden bij derden, door welke reden ook, in de ruimste zin des woords. Bij problemen, in de ruimste zin des woords, zal RAVO alles doen om de problemen z.s.m. op te lossen. Volgens art. 23 lid 5 dient contractant RAVO de tijd te geven om de problemen op te lossen.
  - Directe en/of indirecte schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
  - RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet correct functioneren van door RAVO geleverde apparatuur, alsmede software, aan contractpartij.
  - De door RAVO te vergoeden schade wordt gematigd indien de hoofdsom gering is in verhouding tot de omvang van de door contractpartij geleden schade.
  - De door RAVO te vergoeden directe (persoon- en zaak) schade bedraagt nimmer meer dan 10% van het bedrag van de hoofdsom van de betreffende levering.
2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat contractpartij na het ontstaan van de schade deze zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs mogelijk is, en in ieder geval binnen vier (4) kalenderdagen na het intreden van de schade, gedetailleerd schriftelijk aan RAVO meldt en dat contract partij datgene doet dat in redelijkheid van haar kan worden verlangd om haar schade te beperken. Het melden in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.

### **Artikel 23 Overmacht en opschortingsrecht RAVO**

1. Overmacht aan de zijde van RAVO schort haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op zolang de overmacht voortduurt. Deze overmacht schort de verplichtingen van contractpartij niet op.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van RAVO onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de Wet, noch naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van RAVO behoort te komen, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, gebrek aan grondstoffen, werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, onlust en daarmee gelijk te stellen toestanden, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.
3. Zodra zich bij RAVO een overmachttoestand voordoet, meldt zij dat contractpartij tenzij zulks gezien de omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd.
4. Indien RAVO bij het intreden van de overmachttoestand al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, RAVO is gerechtigd dat reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. Contractpartij is gehouden die factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.
5. Indien vaststaat dat de overmachttoestand bij RAVO drie (3) kalendermaanden zal duren, is elk van partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. Opzegging in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.
6. RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor en is derhalve niet gehouden tot vergoeding van directe en/of indirecte schade, kosten en/of verliezen van of bij contractpartij en/of derden

ontstaan, welke directe en/of indirecte schade veroorzaakt is door of op enigerlei wijze verband houdt met de overmachttoestand aan de zijde van RAVO.

#### **Artikel 24 Opschortingrecht RAVO**

Indien RAVO uit hoofde van de overeenkomst werkzaamheden in de organisatie van contractpartij verricht, is zij te allen tijde gerechtigd deze werkzaamheden op te schorten - ook indien dat tot overschrijding van termijnen leidt - voor de tijd dat er zich ter plaatse (werk)omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van RAVO, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van haar werknemers/hulppersonen in zich bergen.

#### **Artikel 26 Retentierecht**

Wanneer RAVO zaken - waaronder mede begrepen gegevens en de resultaten van verwerking - van contractpartij onder zich heeft, is zij gerechtigd deze onder zich te houden tot contractpartij aan al haar verplichtingen jegens RAVO (zowel financieel als anderszins en uit hoofde van welke overeenkomst dan ook) heeft voldaan dan wel daarvoor genoegzaam zekerheid heeft gesteld.

#### **Artikel 27 Telecommunicatie**

1. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van de telecommunicatiefaciliteiten van contractpartij, is contractpartij verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
2. Alle kosten die met het gebruik van de telecommunicatiefaciliteiten gepaard gaan, waaronder ook begrepen de abonnements- en gesprekskosten, zijn voor rekening van contractpartij. De kosten van openstaande communicatielijnen zijn voor rekening van contractpartij, ook indien deze kosten ontstaan zijn doordat de communicatielijnen door of namens RAVO ten onrechte niet zijn gesloten.
3. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal RAVO aan contractpartij toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Contractpartij zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar maken.

#### **Artikel 28 Beveiliging en privacy**

Contractpartij staat er voor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften gesteld bij of krachtens de Wet Persoonsregistratie, in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Contractpartij draagt zorg voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistratie.

#### **Artikel 29 Geheimhouding**

1. Partijen staan er over en weer voor in dat alle bij (het aangaan van) de overeenkomst uitgewisselde informatie van vertrouwelijke aard geheim blijft. Informatie wordt in elk geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een van partijen als zodanig is aangemerkt.
2. Elk van partijen zal tijdens de looptijd van de overeenkomst alsmede gedurende één (1) jaar na beëindiging daarvan, geen werknemer(s) van de andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, die betrokken is/zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht of overeenkomst.

#### **Artikel 30 Export**

Bij export van apparatuur, onderdelen en/of programmatuur door contractpartij is zij verantwoordelijk voor de naleving van de relevante exportbepalingen.

#### **Artikel 31 Programmatuur en/of apparatuur van toeleveranciers**

Indien en voorzover RAVO programmatuur en/of apparatuur van derden aan contractpartij ter beschikking stelt, zijn - mits RAVO contractpartij dat schriftelijk heeft bericht - voor wat betreft die programmatuur en/of apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. Contractpartij aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor contractpartij ter inzage bij RAVO en zij ontvangt daarvan op eerste verzoek



kosteloos een afschrift. Indien en voorzover bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen contractpartij en RAVO om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of wanneer zij buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### **Artikel 32 Uitleg**

Indien een of meer bepalingen van de overeenkomst of van deze algemene voorwaarden niet of niet langer rechtsgeldig blijken te zijn, blijven de overeenkomst en deze algemene voorwaarden voor het overige van kracht. De niet of niet langer rechtsgeldige bepalingen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de vervangen bepalingen.

### **Artikel 33 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Deze algemene voorwaarden en alle aanbiedingen/offertes, opdrachten en overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de aanbidding/offerte, de opdracht en/of de overeenkomst of een nadere overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van RAVO.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN SERVICE**

In dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien RAVO service verleent. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen service en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen service.

### **Artikel 34 Uitvoering service**

1. RAVO spant zich naar beste kunnen in de service met zorg uit te voeren overeenkomstig de met de contractpartij schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
2. Contractpartij brengt de te verwerken gegevens naar en haalt de resultaten van de verwerking op van de plaats waar RAVO de service uitvoert.
3. RAVO is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat contractpartij de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. RAVO kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de service aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij contractpartij geldende procedures of haar programmatuur tot gevolg hebben, informeert RAVO contractpartij hierover zo tijdig mogelijk. De kosten van eventuele verandering(en) komen voor rekening van contractpartij.
5. RAVO spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door haar bij de uitvoering van de service gebruikte programmatuur voorzover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving en/of (overheid)voorschriften. Desgevraagd adviseert RAVO, tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, contractpartij over de gevolgen van eventuele aanpassingen.
6. RAVO behoudt zich het recht voor om in het daarop volgende jaar met terugwerkende kracht de servicetijdstoppen en/of meerwerk, in de ruimste zin des woords, uit het voorgaande jaar te factureren.
7. RAVO behoudt zich het recht voor om de uren, indeling en inhoud betreffende de periodieke servicetijdstoppen, zoals vermeld in het contract, in de ruimste zin des woords, op eigen wijze in te delen. RAVO neemt als uitgangspunt het totaal aantal beschikbare uren binnen de gehele (verwachte) contractperiode.
8. Om de totale kosten voor de contractpartij in de hand te houden, mag RAVO eventuele extra support verzoeken door de contractpartij met het servicecontract verrekenen. RAVO behoudt zich het recht deze verrekening te herroepen.

### **Artikel 35 Garantie bij service**

1. RAVO is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service.
2. RAVO staat er niet voor in dat de service foutloos wordt verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur,

informatiedragers, procedures en/of bedieningshandelingen waarvoor RAVO uit hoofde van de overeenkomst verantwoordelijk is, herhaalt RAVO tegen de op dat moment bij haar geldende tarieven de service teneinde deze onvolkomenheden naar haar beste vermogen te herstellen, mits de voor het herhalen benodigde gegevens (nog) beschikbaar zijn en contractpartij de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) dagen na ontvangst van de resultaten, gedetailleerd schriftelijk aangetekend met handtekening retour, aan RAVO.

3. Indien herstel van aan RAVO toe te rekenen onvolkomenheden redelijkerwijs niet mogelijk is, crediteert RAVO de voor de betreffende service door contractpartij verschuldigde bedragen, zonder dat RAVO verder anderszins jegens contractpartij aansprakelijk is.
4. Indien de onvolkomenheden niet aan RAVO toe te rekenen zijn, kan contractpartij RAVO verzoeken de service te herhalen in welk geval RAVO de kosten daarvan bij contractpartij in rekening brengt.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien RAVO diensten verleent zoals: software-ontwikkeling, organisatie- en automatiseringsadvies, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleiding, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van informatiesystemen, het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken of het sluiten van hardware- en softwarecontracten. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen dienstverlening en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen dienstverlening.

#### **Artikel 36 Uitvoering dienstverlening**

1. RAVO spant zich naar beste kunnen in de dienstverlening met zorg uit te voeren overeenkomstig de met contractpartij schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Conform artikel 8.4, dient RAVO bij "software-ontwikkeling" minimaal 1 opzet en maximaal 2 opzet's te maken voor contractpartij. Na herhaalde afkeuring (eventueel ook alleen binnen opzet 1) treedt artikel 8.4 in werking.
3. Conform artikel 8.4 j.o. artikel 36.2 is RAVO gerechtigd interne- en externe deskundigen in te schakelen, welke een invloed op de overeenkomst kan hebben. Contractpartij is ook gerechtigd deskundigen aan te roepen, maar deze zal geen invloed kunnen hebben op de overeenkomst tussen RAVO en contractpartij of eventuele invloed op de algemene voorwaarden van RAVO.
4. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen plaatsvindt, is RAVO gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren, uit te stellen tot contractpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
5. Alleen indien dit schriftelijk is overeengekomen, is RAVO gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van contractpartij op te volgen. RAVO is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen en/of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door contractpartij worden vergoed conform artikel 8 lid 1.

#### **Artikel 37 Aflevering, installatie en acceptatie van het netwerk**

1. Indien dat schriftelijk overeengekomen is, levert en installeert RAVO het te ontwikkelen netwerk conform schriftelijk vastgelegde specificaties.
2. Indien de acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door RAVO uit te voeren installatie is overeengekomen, na voltooiing daarvan. Gedurende de testperiode is het contractpartij niet toegestaan het netwerk voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
3. Het netwerk geldt tussen partijen als geaccepteerd indien:
  - a. tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen: bij aflevering of, indien installatie door RAVO is overeengekomen, bij voltooiing daarvan.
  - b. tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode.

- c. Is voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 4 ontvangt: op het moment dat de in het testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 5 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande geldt het netwerk als volledig geaccepteerd indien en zodra contractpartij daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt.
4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het netwerk fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, informeert contractpartij RAVO uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een gedetailleerd schriftelijk testrapport over de fouten. In het hier bedoelde geval wordt de testperiode onderbroken totdat het netwerk zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. RAVO spant zich naar beste vermogen in de gemelde fout binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RAVO gerechtigd is tijdelijke oplossingen, dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties, aan te brengen.
5. Acceptatie van het netwerk wordt niet onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Acceptatie van het netwerk wordt voorts niet onthouden wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die redelijkerwijs niet in de weg staan aan operationele of productieve ingebruikname van het netwerk, onverminderd de verplichting van RAVO om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 17, mits (nog) van toepassing, te herstellen.
6. Indien het netwerk in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of ander onderdeel onverlet.

#### **Artikel 38 Cursus of training**

Voorzover de dienstverlening erin bestaat dat RAVO een cursus of training doet verzorgen, gelden tussen partijen één-op-één de voorwaarden die van toepassing zijn in de verhouding cursusverzorgende instantie is. RAVO verschaft contractpartij op haar eerste verzoek inzage in laatstgenoemde voorwaarden.

#### **Artikel 39 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:**

indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door RAVO uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen: na voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien RAVO vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien contractpartij daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- a. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de contractpartij RAVO hierover zo spoedig mogelijk gedetailleerd, schriftelijk, informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- b. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur andere fouten dan bedoeld in lid 4 bevat, dan zal de contractpartij RAVO hierover tijdig, uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in de vorm van een gedetailleerd testrapport informeren. RAVO zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RAVO gerechtigd RAVO tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- c. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijn de fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van RAVO om deze kleine fouten te herstellen.
- d. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

#### **Artikel 40 - intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom die RAVO bij de uitvoering van software-ontwikkeling gebruikt of zelf ontwikkelt, daaronder begrepen programmatuur, adviezen en werkwijzen, berusten uitsluitend bij RAVO (of diens licentiegevers). Contractpartij verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
2. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van RAVO is het contractpartij niet toegestaan de rechten van intellectuele eigendom van RAVO of de vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
3. De rechten van intellectuele eigendom welke is in licentie gebruikt mag contractpartij nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
4. Het is RAVO toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien RAVO door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het contractpartij niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat contractpartij niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal RAVO op verzoek van contractpartij een reservekopie aan contractpartij ter beschikking stellen.

#### **BIJZONDERE BEPALINGEN (PREVENTIEF) ONDERHOUD VAN APPATUUR**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien partijen een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur of een overeenkomst voor preventief onderhoud van apparatuur hebben gesloten. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen (preventief) onderhoud van apparatuur en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen (preventief) onderhoud van apparatuur.

#### **Artikel 41 Onderhoudsservice**

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst voor (preventief) onderhoud verplicht RAVO zich naar beste vermogen die storingen te verhelpen die haar binnen de termijn genoemd in de overeenkomst voor (preventief) onderhoud gedetailleerd schriftelijk zijn gemeld.
2. RAVO houdt haar expertise omtrent de apparatuur up-to-date. RAVO registreert alle relevante gegevens over de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden en legt deze in haar administratie vast. RAVO verschaft contractpartij op haar eerste verzoek, mits zij daarbij een redelijk belang heeft, inzage in de aldus vastgelegde gegevens.
3. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van RAVO noodzakelijk is om storingen te herstellen en/of te voorkomen.

#### **Artikel 42 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

1. Eerst na voorafgaande toestemming van RAVO kan contractpartij de apparatuur (doen) verplaatsen.
2. Contractpartij zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, RAVO daarvan gedetailleerd schriftelijk in kennis stellen.
3. Contractpartij is bevoegd niet door RAVO geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storing die uit het aansluiten van niet door RAVO aangeleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van contractpartij.
4. Indien het naar het oordeel van RAVO voor het onderhoud van de apparatuur nodig is, dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, stelt contractpartij deze andere systemen of apparatuur, alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers aan RAVO ter beschikking.
5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van RAVO behoort, wordt kosteloos door contractpartij aan RAVO ter beschikking gesteld.
6. Contractpartij draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het door RAVO te verrichten onderhoud strekt zich niet uit over voornoemde voorzieningen en aansluitingen.

### **Artikel 43 Uitsluitingen**

In de onderhoudsprijzen zijn niet begrepen:

- a. (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals bijvoorbeeld magnetische opslagmedia, inktlinten en -cartridges;
- b. softwarelicentie(s);
- c. software update(s);
- d. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel verricht door anderen dan RAVO of door haar ingeschakelde derden;
- e. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijk of algehele revisie van de apparatuur;
- f. modificaties aan de apparatuur;
- g. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden die daar op enigerlei wijze verband mee houden.

### **Artikel 44 Tarieven en betalingen**

1. Tenzij de overeenkomst voor (preventief) onderhoud anders bepaalt, geldt het bij RAVO gebruikelijke basis onderhoudstarief.
2. Contractpartij voldoet de onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en/of andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, bij vooruitbetaling.
3. Bij niet tijdige betaling door contractpartij geldt het bepaalde in artikel 16 onverkort. Voorzover RAVO gedurende de periode waarin contractpartij in (betalings)verzuim verkeert, op verzoek van contractpartij toch onderhoudswerkzaamheden verricht, berekent RAVO deze tegen de op het moment van het verrichten van de onderhoudswerkzaamheden bij RAVO geldende tarieven. Contractpartij verbindt zich de factuur voor deze onderhoudswerkzaamheden in contanten te voldoen.
4. RAVO behoudt zich het recht voor om in het daarop volgende jaar met terugwerkende kracht de servicetijdstoppen en/of meerwerk, in de ruimste zin des woords, uit het voorgaande jaar te factureren.
5. RAVO behoudt zich het recht voor om de uren, indeling en inhoud betreffende periodieke servicetijdstoppen, zoals vermeld in het contract, in de ruimste zin des woords, op eigen wijze in te delen. RAVO neemt als uitgangspunt het totaal aantal beschikbare uren binnen de gehele (verwachte) contractperiode.
6. Om de totale kosten voor de contractpartij in de hand te houden, mag RAVO eventuele extra support verzoeken door de contractpartij met het servicecontract verrekenen. RAVO behoudt zich het recht deze verrekening te herroepen.

### **Artikel 45 Werkingssfeer**

De onderhoudsovereenkomst geldt alleen voor in Nederland opgestelde apparatuur.

### **Artikel 46 Software**

1. Voor de levering van software gelden de bij de informatiedrager gevoegde licentie of andere voorwaarden van de producent. Door inontvangstneming van de informatiedrager aanvaardt contractpartij die voorwaarden.
2. RAVO verstrekt ten aanzien van de geleverde software geen garantie. Contractpartij is dan ook nimmer gerechtigd deze software aan RAVO te retourneren.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN HOSTING**

De in dit hoofdstuk "hosting" vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien RAVO in opdracht van contractpartij optreedt als host op het Internet en in het geval van overige periodieke dienstverlening.

### **Artikel 47 - Duur**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen geldt een duur van minimaal 1 jaar.

2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan 2 jaar, tenzij contractpartij of RAVO de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
3. Indien er geen contract is opgesteld tussen RAVO en contractpartij, zal het ontvangen van het eerste factuur en het betalen van deze factuur door contractpartij aan RAVO gelden als een standaardcontract welke eventueel door RAVO kan worden opgesteld, met een opzegperiode van 3 kalendermaanden.

#### **Artikel 48 - verplichtingen en rechten RAVO**

1. RAVO draagt zorg voor de aanwezigheid van contractpartij op het internet voor de duur van de overeenkomst, alsmede voor alle specificaties en onderdelen van de door contractpartij gewenste diensten.
2. RAVO is vrij om de samenstelling of inhoud van de door contractpartij gewenste diensten eenzijdig ten gunste van contractpartij aan te passen.
3. Bij overschrijding van het dataverkeer boven de in de overeenkomst afgesproken grens is contractpartij RAVO een vergoeding verschuldigd als nader in de overeenkomst bepaald.
4. RAVO is verplicht contractpartij tijdig in te lichten indien het dataverkeer dreigt de in de overeenkomst afgesproken grens te overschrijden.

#### **Artikel 49 - vrijwaring door contractpartij**

1. Contractpartij vrijwaart RAVO voor alle aanspraken van derden ter zake van schades waarvoor aansprakelijkheid van RAVO jegens contractpartij is uitgesloten en voorts in het bijzonder voor schade als gevolg van: ondeskundig gebruik/foutieve installatie van - en het verschaffen van onjuiste/onwettelijke informatie en/of afbeeldingen op -  
een internetsite door de contractpartij, medewerkers van de contractpartij en/of derden; het zonder toestemming  
van contractpartij of RAVO inbreken in en/of toegang verschaffen tot -  
computerprogramma's/internetsites door  
derden (hacken); het beledigen en het anderszins inbreuk maken op rechten van derden.

#### **Artikel 50 - ongewenste activiteiten hostingpakketten en e-mail**

1. Het is uitdrukkelijk verboden om ongewenst e-mailberichten te versturen ("junk mail" of "spam"), van welke soort dan ook (met inbegrip van maar niet uitsluitend, reclame, politieke verhandelingen en aankondigingen) of deze of soortgelijke berichten te versturen aan verschillende nieuwsgroepen (met inbegrip van maar niet uitsluitend, het verzenden van cross-posting of multiple-posting, ook wel bekend als USENET-spam").
2. Een gebruiker zal geen gebruik maken van de mailserver van een derde voor het doorsturen van e-mail (relays) zonder uitdrukkelijke toestemming van die derde.
3. Deze regels gelden zowel voor alle distributiemediën die gebaseerd zijn op Internet als voor elke toepassing waarbij gebruik wordt gemaakt van het Internet (bijv. USENET-nieuws, documenten over het Internet die er als fax uitzien).
4. Het is uitdrukkelijk verboden seksactiviteiten - in ruimste zin van het woord - te verspreiden via RavoNet e-mail, mede het opslaan van seksactiviteiten op uw (hosting) pakket.

#### **BIJZONDERE BEPALINGEN xDSL (ADSL, VDSL EN SDSL), GLASVEZEL EN VOIP**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen m.b.t. internettoegang in de vorm van xDSL, ADSL, VDSL of SDSL, Glasvezel en of telefonie toegang in de vorm van VOIP zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien RAVO in opdracht van contractpartij optreedt als dienstverlener op het Internet en in het geval van overige periodieke dienstverlening.

#### **Artikel 51 - Duur**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen geldt een duur van minimaal 2 jaar (24 kalendermaanden).

2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan 2 jaar (24 kalendermaanden), tenzij contractpartij of RAVO de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voor het einde van de betreffende periode.
3. Indien er geen contract is opgesteld tussen RAVO en contractpartij, zal het ontvangen van het eerste factuur en het betalen van deze factuur door contractpartij aan RAVO gelden als een standaardcontract welke eventueel door RAVO kan worden opgesteld, met een opzegperiode van 3 kalendermaanden.

## **Artikel 52 – Betaling**

1. Facturatie vindt plaats op rekening met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso. Mocht de klant de betalingstermijn overschrijden (facturatie op rekening), dan is RAVO gerechtigd (indien contractpartij een xDSL / ADSL / SDSL / Glasvezel en VOIP contract heeft ondertekend) de openstaande posten automatisch te incasseren. Let op: hieronder vallen ook alle overige producten (leveringen) en diensten welke een direct verband hebben met de oplevering. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan setup- installatie- en hardwarekosten.
2. Bij een niet tijdige ontvangen betaling is RAVO gerechtigd om de periodieke dienst(en) (eventueel tijdelijk) te staken.
3. Mocht contractpartij na diverse sommaties niet aan zijn verplichtingen voldoen, dan is RAVO gerechtigd de openstaande posten aan een derde partij over te doen. Extra kosten, in de ruimste zin des woords, dienen door contractpartij te worden vergoed.
4. Geleverde goederen om de xDSL / ADSL / SDSL / Glasvezel en VOIP dienst opgeleverd te krijgen blijven eigendom, zijn direct opeisbaar, tot het moment dat contractpartij de gehele openstaande posten heeft voldaan.
5. Klanten die van KPN ADSL gebruik maken (veelal het buitengebied) zullen aan KPN ook (periodieke) kosten dienen te betalen, naast de (periodieke) kosten welke aan RAVO betaald dienen te worden.
6. Indien contractpartij aangeeft het contract betreffende de xDSL / ADSL / SDSL / Glasvezel lijn te willen beëindigen, worden na verwerking van de opzegging door RAVO, direct de opheffingskosten in rekening gebracht. Contractpartij dient deze kosten op rekening, met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso, met een termijn van 7 dagen, te voldoen. RAVO is gerechtigd indien contractpartij de opheffingskosten niet betaald, ongeacht of de maandelijkse termijnen wel worden voldaan, de betreffende dienst tijdelijk te staken c.q. eenzijdig in eerder stadium op te zeggen. Is er contractueel geen tarief aangegeven, dan zijn de opheffingskosten € 116,81 (excl. Btw) binnen Nederland en buiten Nederland € 450,00 (excl. Btw) per verbinding. Mocht er een hoger bedrag dan de hiervoor aangegeven opheffingskosten door een toeleverancier worden doorberekend aan RAVO, dan zal dit bedrag worden aangehouden als opheffingskosten. Deze opheffingskosten van de verbinding worden naast de opheffingskosten welke gelden voor een kortere contractduur dan 36 maanden in rekening gebracht. Deze regel geldt zowel voor zakelijke als particuliere contractanten.
7. Indien contractpartij aangeeft het contract betreffende VOIP te willen beëindigen, worden na verwerking van de opzegging door RAVO, direct de opheffingskosten in rekening gebracht. Contractpartij dient deze kosten op rekening, met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso, met een termijn van 7 dagen, te voldoen. RAVO is gerechtigd indien contractpartij de opheffingskosten niet betaald, ongeacht of de maandelijkse termijnen wel worden voldaan, de betreffende dienst tijdelijk te staken c.q. eenzijdig in eerder stadium op te zeggen. Is er contractueel geen tarief aangegeven, dan zijn de opheffingskosten € 83,19 (excl. Btw) binnen Nederland en buiten Nederland € 150,00 (excl. Btw) per account. Mocht er een hoger bedrag dan de hiervoor aangegeven opheffingskosten door een toeleverancier worden doorberekend aan RAVO, dan zal dit bedrag worden aangehouden als opheffingskosten. Deze opheffingskosten per account worden naast de opheffingskosten welke gelden voor een kortere contractduur dan 36 maanden in rekening gebracht. Deze regel geldt zowel voor zakelijke als particuliere contractanten.
8. Indien contractpartij aangeeft het contract betreffende Pling (social) WiFi / Plingspot (social) WiFi, verder genoemd Pling (social) WiFi te willen beëindigen, worden na verwerking van de opzegging

door RAVO, direct de opheffingskosten in rekening gebracht. Contractpartij dient deze kosten op rekening, met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso, met een termijn van 7 dagen, te voldoen. RAVO is gerechtigd indien contractpartij de opheffingskosten niet betaald, ongeacht of de maandelijkse termijnen wel worden voldaan, de betreffende dienst tijdelijk te staken c.q. eenzijdig in eerder stadium op te zeggen. Is er contractueel geen tarief aangegeven, dan zijn de opheffingskosten € 95,00 (excl. Btw) per hotspot / hardware device binnen Nederland en buiten Nederland € 150,00 (excl. Btw) per hotspot / hardware device. Mocht er een hoger bedrag dan de hiervoor aangegeven opheffingskosten met De Klant per e-mail of schrijven zijn afgesproken (in verband met een deal) dan zullen deze kosten worden aangehouden als opheffingskosten. Deze opheffingskosten per hotspot / hardware device worden naast de standaard opheffingskosten van € 35,00 in rekening gebracht. Bij opzegging van de Pling (social) WiFi dienst blijft, indien van toepassing, de data eigendom van Ravonet / Pling en zal indien van toepassing (na opzegging) worden verwijderd van de Pling systemen, mits anders schriftelijk overeenkomen of mits er een licentie Pling Premium Plus is afgenomen. Met Pling Premium Plus kan de verzamelde data door de Pling (social) WiFi dienst worden gemigreerd of gedownload door De Klant. Ophefkosten voor de Pling portal bedragen € 500,00.

9. Bij een niet geslaagde incasso of terugboeking van de incasso, zonder dat RAVO schriftelijk op de hoogte is gesteld door de contractpartij, is RAVO gerechtigd € 12,50 per factuur in rekening te brengen.

#### **Artikel 53 - Aansprakelijkheid**

1. Indien de xDSL dienst, ADSL / VDSL / SDSL dienst door b.v. een storing of andere reden, in de ruimste zin des woords, niet werkt, is RAVO hier niet voor aansprakelijk (zoals o.a. directe en indirecte vervolgschade van contractpartij). RAVO zal zijn uiterste best doen om de ADSL / SDSL dienst z.s.m. weer werkend te krijgen. Garanties voor oplevertijd worden niet gegeven.
2. Heeft contractpartij klachten over de wijze van levering en is er geen akkoord verklaring getekend door de contractpartij bij oplevering/aansluiten van de dienst (b.v. in het geval dat de ADSL dienst door een derde ingehuurde partij wordt geïnstalleerd), dan dient contractpartij binnen 7 werkdagen aangetekend met handtekening retour een klacht in te dienen. Na deze gestelde periode worden klachten m.b.t. de oplevering niet meer in behandeling genomen en is de dienst correct opgeleverd. Een eventuele klacht dient duidelijk te worden gespecificeerd door de contractpartij. Contractpartij dient alle medewerking te verlenen aan RAVO, zodat RAVO de omschreven klacht kan oplossen.
3. Mocht apparatuur c.q. een bedrijfsnetwerk na / tijdens de installatie van de ADSL / SDSL dienst niet correct functioneren dan is RAVO hier niet voor aansprakelijk.
4. RAVO is niet aansprakelijk voor de keuze van de contractpartij, zowel snelheid als netwerkleverancier, van de xDSL / ADSL / SDSL / Glasvezel lijn en overige gekoppelde producten zoals E-mail, gekoppelde domeinregistraties etc...
5. Genoemde snelheden voor xDSL zijn theoretisch haalbare snelheden. De maximale down- en uploadsnelheden liggen in de praktijk vaak lager, omdat deze afhankelijk zijn van de afstand tot de wijkcentrale, de kwaliteit van de netwerkaansluiting en externe factoren zoals de bekabeling in huis en de kwaliteit van je apparatuur. De genoemde snelheid dient slechts ter indicatie. Aan de overeengekomen internetsnelheden kunnen geen rechten worden ontleend door de contractpartij.

#### **Artikel 54 - Oplevering**

1. Een ADSL en SDSL dienst wordt op router niveau opgeleverd. RAVO is niet verantwoordelijk om de ADSL / SDSL dienst binnen het netwerk te installeren c.q. de E-mail welke gebruik maakt van de ADSL / SDSL dienst om de server te bereiken, mede de installatie van de E-mail op de server c.q. het netwerk.
2. RAVO zal de ADSL / SDSL dienst zonder meerwerk van omkitten van een telefoonlijn opleveren op het eerst gevonden aansluitpunt. Contractpartij dient zelf een eventueel ADSL / SDSL aansluitpunt op een locatie naar de keuze van de contractpartij te creëren. Dit kan zijn op een kamer boven, in de meterkast of andere locatie.



3. Voor beveiliging van draadloos ADSL / SDSL zal RAVO de standaard beveiliging van de hardware gebruiken. RAVO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de correcte oplevering en de veiligheid van deze.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN SPONSORING**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien partijen een overeenkomst voor sponsoring hebben afgesloten of indien deze alleen middels facturatie opgang is gebracht.

#### **Artikel 55 - Eigendom**

- 1, Al de door RAVO periodieke gesponsorde internetproducten zoals o.a. domeinnamen, e-mail e.d. blijven in de ruimste zin van het woord eigendom van RAVO.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN KLANTENKAART**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen m.b.t. de klantenkaart zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de voorwaarden op het contract van toepassing.

#### **Artikel 56 - Duur**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen geldt een duur van minimaal 2 jaar (24 kalendermaanden).
2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan 2 jaar (24 kalendermaanden).
3. Indien er geen contract is opgesteld tussen RAVO en contractpartij, zal het ontvangen van het eerste factuur en het betalen van deze factuur door contractpartij aan RAVO gelden als een standaardcontract welke eventueel door RAVO kan worden opgesteld.
4. De duur van de overeenkomst van een klantenkaart wordt altijd geharmoniseerd met de betrokken afgesloten periodiek overeenkomst. Bij een contractduurperiode van 24 kalendermaanden is het mogelijk dat de klantenkaart 3 kalenderjaren wordt gefactureerd.

#### **Artikel 57 – Betaling**

1. Facturatie vindt plaats op rekening met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso. Mocht de klant de betalingstermijn overschrijden (facturatie op rekening), dan is RAVO gerechtigd (indien contractpartij een contract heeft ondertekend) de openstaande posten automatisch te incasseren. Let op: de facturatie is per kalenderjaar en niet per 2x 12 kalendermaanden. Het is dus mogelijk dat de facturatie van een periode van 24 kalendermaanden verdeeld zijn in 3 kalenderjaren, waardoor contractpartij 3 facturen ontvangt voor 3 kalenderjaren lidmaatschap.
2. Bij een niet tijdige ontvangen betaling is RAVO gerechtigd om de periodieke dienst(en) (eventueel tijdelijk) te staken waar de klantenkaart betrekking op heeft.
3. Mocht contractpartij na diverse sommaties niet aan zijn verplichtingen voldoen, dan is RAVO gerechtigd de openstaande posten aan een derde partij over te doen. Extra kosten, in de ruimste zin des woords, dienen door contractpartij te worden vergoed.
4. De kosten van de klantenkaart dienen in het begin van ieder jaar worden vergoed. Contractpartij krijgt in het begin van ieder kalenderjaar een factuur per post.
5. Bij afloop c.q. beëindiging van de klantenkaart zullen de eventuele periodieke tarieven waar de klantenkaart mede betrekking op heeft worden verhoogd zoals op het contract aangegeven. Heeft er een prijsstijging plaatsgevonden, dan zal het recentste tarief welke RAVO hanteert worden gehanteerd. Bij prijsdaling van de diensten zal geen restitutie plaatsvinden en worden de tarieven op het oorspronkelijke contract gehanteerd.

#### **Artikel 58 – Tarieven**

1. Actuele tarieven van een klantenkaart zijn terug te vinden op [www.ravonet.nl](http://www.ravonet.nl). RAVO mag deze wijzigen gedurende de contractperiode zonder restitutie of contractbreuk.

### **Artikel 59 - Opzegging**

1. Opzegtermijn van het lidmaatschap bedraagt 3 kalendermaanden voor het einde van IEDER kalenderjaar! Na 31 augustus ieder jaar, kan niet meer opgezegd worden voor het opvolgend jaar. Let op: met inachtneming van de contractperiode.
2. Bij opzegging dient deze klantenkaart ingeleverd te worden. Wordt de kaart NIET ingeleverd of is deze zoekgeraakt, dan zijn de eenmalige kosten € 100,00 (excl. btw) per kaart !!

### **BIJZONDERE BEPALINGEN INTERNET DIENSTEN**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen m.b.t. alle internet-diensten waaronder o.a. internettoegang, allin pakketten, registratie diensten, hostingdiensten, online backup diensten, re-directs, pointings zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien RAVO in opdracht van contractpartij optreedt als dienstverlener op het Internet en in het geval van overige periodieke dienstverlening.

### **Artikel 60 - Duur**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen geldt een duur van minimaal 2 jaar (24 kalendermaanden).
2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan 2 jaar (24 kalendermaanden), tenzij contractpartij of RAVO de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voor het einde van de betreffende periode.
3. Indien er geen contract is opgesteld tussen RAVO en contractpartij, zal het ontvangen van het eerste factuur en het betalen van deze factuur door contractpartij aan RAVO gelden als een standaardcontract welke eventueel door RAVO kan worden opgesteld, met een opzegperiode van 3 kalendermaanden.

### **Artikel 61 – Betaling**

1. Facturatie vindt plaats op rekening met een termijn van 7 dagen of d.m.v. automatische incasso. Mocht de klant de betalingstermijn overschrijden (facturatie op rekening), dan is RAVO gerechtigd (indien contractpartij een contract heeft ondertekend) de openstaande posten automatisch te incasseren. Let op: hieronder vallen ook alle overige diensten welke een direct verband hebben met de oplevering. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan setup- installatie- en hardwarekosten.
2. Bij een niet tijdige ontvangen betaling is RAVO gerechtigd om de periodieke dienst(en) (eventueel tijdelijk) te staken.
3. Betreft de dienst een domeinregistratie, dan is RAVO gerechtigd bij een niet tijdig ontvangen betaling het geregistreerde domein vrij te geven. RAVO is niet aansprakelijk voor het eventueel niet meer kunnen registreren van het betreffende domein en alle overige (eventueel juridische) gevolgen.
4. Mocht contractpartij na diverse sommaties niet aan zijn verplichtingen voldoen, dan is RAVO gerechtigd de openstaande posten aan een derde partij over te doen. Extra kosten, in de ruimste zin des woords, dienen door contractpartij te worden vergoed.

## **LEGAL DISCLAIMER VOOR (PROSPECT) OPDRACHTGEVER EN (PROSPECT) OPDRACHTNEMER**

### **Artikel 62 – Informatie op de website**

De websites van RAVO te bereiken onder o.a. [www.ravonet.com](http://www.ravonet.com), [www.ravonet.nl](http://www.ravonet.nl), [www.appstoreamsterdam.nl](http://www.appstoreamsterdam.nl), [www.appstoreamsterdam.com](http://www.appstoreamsterdam.com) en [www.iphoneprogrammeur.com](http://www.iphoneprogrammeur.com), dient slechts voor algemene informatieve doeleinden en de verstrekte informatie is niet bedoeld als advies in concrete gevallen. De informatie op deze website wordt door RAVO met voortdurende zorg en aandacht samengesteld en onderhouden. Fouten kunnen echter niet altijd voorkomen worden. Er kunnen dan ook op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de op de website aangeboden informatie.

RAVO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die op enigerlei wijze voortvloeit uit het gebruik van de website of uit de onvolledigheid en/of onjuistheid van de op de website verstrekte informatie en/of schade tengevolge van het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de website.

De website van RAVO bevat verwijzingen en/of hyperlinks naar andere websites die niet door RAVO worden beheerd. Deze zijn opgenomen ter informatie van de gebruikers en te goeder trouw geselecteerd voor de doelgroepen van RAVO. RAVO geeft geen garantie en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud, het gebruik en de beschikbaarheid van dergelijke websites.

### **Artikel 63 – Elektronische communicatie**

63.1 Tijdens en voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht en/of dienst kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer (de partijen in het algemeen) door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren. Onder opdrachtgever en opdrachtnemer worden zowel RAVO, alsmede (prospect) leveranciers van RAVO, (prospect) klanten van RAVO, (prospect) partners van RAVO en overige partijen waarmee RAVO elektronische communicatie heeft in de ruimste zin van het woord verstaan. In alle gevallen verklaren opdrachtgever en opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering of tijdens de uitvoering van de opdracht, dienst en/of communicatie in het algemeen op de hoogte te zijn en gaan expliciet akkoord met het volledige artikel 63, lid 63.1 t/m lid 63.7 'elektronische communicatie' opgesteld door RAVO.

63.2 De informatie verzonden door RAVO is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde[n] en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten, beschermd door een beroepsgeheim. Gebruik van deze informatie door anderen dan de geadresseerde[n] en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is verboden. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan, en wordt u verzocht dit bericht direct terug te sturen en het origineel te vernietigen. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

63.3 RAVO kan niet aansprakelijk worden gesteld als er in haar e-mail communicatie niet (periodiek) wordt verwezen naar dit artikel. Dit artikel 'elektronische communicatie' wordt gecommuniceerd op de websites van RAVO en is vastgelegd bij de Kamer van Koophandel te Tilburg onder het dossier van RAVO.

63.4 RAVO is niet aansprakelijk voor directe- en/of indirecte schade tengevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer zoals omschreven in lid 1, waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of ander voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld. Het directe- en/of indirecte schade bedrag is in alle gevallen beperkt tot een maximum van € 250,00.

63.5 De data-uittreksels uit de computersystemen van RAVO leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.

63.6 De data-uittreksels uit de computersystemen van RAVO genaamd een geprinte e-mail welke is verzonden aan de ontvanger en optioneel een screenshot van de verzonden items of send items waarin de e-mail is opgenomen vanuit het e-mailprogramma welke RAVO gebruikt leveren dwingend bewijs dat de verzonden elektronische communicatie is aangeboden en afgeleverd bij de ontvanger.

63.7 Buiten de standaard overeenkomsten van RAVO zelf komt een opdracht en/of overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zoals omschreven in artikel 63.1 en artikel 1.4, alleen tot stand door een handtekening op schrift welke door RAVO en overige betrokken opdrachtgever en opdrachtnemer partijen, zoals omschreven in artikel 63.1 en artikel 1.4, zijn ondertekend door een tekeningsbevoegde inclusief volledige naam en datum. Een overeenkomst tussen RAVO en overige partijen genoemd in de opdrachtgever en opdrachtnemer omschrijving in artikel 63.1 en artikel 1.4, komt nooit tot stand door alleen e-mailwisseling, in de ruimste zin van het woord.