



wija

digital marketing

Algemene Voorwaarden

**Wija Koers Internet services en
Wija Digital marketing**

K.v.k. Wija Koers Internet services 04067719

K.v.k. Wija Digital marketing 69256322

Rijksweg 236,
9423 PH, Hoogersmilde
T 0592 - 45 93 80
F 0592 - 45 82 66
E info@wija.nl
I www.wija.nl

www.wija.nl

I. Algemene bepalingen

Artikel 1.	Definities / 2
Artikel 2.	Algemeen / 2
Artikel 3.	Offertes / 2
Artikel 4.	Prijzen / 2
Artikel 5.	Betaling / 3
Artikel 6.	Kwaliteit en omschrijving / 3
Artikel 7.	Eigendomsovergang en risico / 3
Artikel 8.	Levertijd / 3
Artikel 9.	Verplichtingen van WK / 3
Artikel 10.	Verplichtingen van de Klant / 3
Artikel 11.	Medewerking door de Klant
Artikel 12.	Calamiteit / 4
Artikel 13.	Force Majeure / 4
Artikel 14.	Aansprakelijkheid / 4
Artikel 15.	Vrijwaring / 4
Artikel 16.	Geheimhouding / 4
Artikel 17.	Vertrouwelijke gegevens, overname, personeel, en privacy / 5
Artikel 18.	Diensten / 5
Artikel 19.	Wijziging en Meewerk / 5
Artikel 20.	Detachering / 5
Artikel 21.	Diensten van derden / 5
Artikel 22.	Prijsverhoging / 5
Artikel 23.	Gebreken, klachten / 5
Artikel 24.	Beheer van het Systeem / 5
Artikel 25.	Ingang, duur, verlenging en einde van de Overeenkomst / 6
Artikel 26.	Ontbinding / 6
Artikel 27.	Overmacht / 6
Artikel 28.	Geschillen en toepasselijk recht / 6
Artikel 29.	Wijziging van de voorwaarden / 6

II. Specifieke bepalingen inzake computerservice

Artikel 1.	Uitvoering van de werkzaamheden / 6
Artikel 2.	Garantie / 6

III. Specifieke bepalingen inzake dienstverlening

Artikel 1.	Uitvoering / 6
Artikel 2.	Opleidingen, cursussen en trainingen / 7

IV. Specifieke bepalingen inzake ontwikkeling van programmeerwerk

Artikel 1.	Ontwikkeling van programmeerwerk / 7
Artikel 2.	Acceptatie / 7

V. Specifieke bepalingen inzake gebruik en onderhoud van programmeerwerk

Artikel 1.	Gebruiksrecht / 7
Artikel 2.	Aflevering, installatie en acceptatie / 7
Artikel 3.	Garantie / 7
Artikel 4.	Onderhoud / 7
Artikel 5.	Programmeerwerk van toeleverancier / 7

VI. Specifieke bepalingen inzake verkoop van apparatuur

Artikel 1.	Selectie van apparatuur, aflevering en risico / 7
Artikel 2.	Omgevingseisen en installatie / 7
Artikel 3.	Garantie / 7

VII. Specifieke bepalingen inzake onderhoud van apparatuur

Artikel 1.	Onderhoud / 8
Artikel 2.	Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden / 8
Artikel 3.	Uitsluitingen / 8

VIII. Specifieke bepalingen inzake onderhoud van computer- en randapparatuur

Artikel 1.	Onderhoud / 8
Artikel 2.	Uitsluitingen / 8
Artikel 3.	Vervanging van onderdelen / 8
Artikel 4.	Verplaatsing van apparatuur / 8
Artikel 5.	Uitvoering van onderhoud / 8

I Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Account:** de klantennaam waarmee de Klant toegang krijgt tot het Systeem van WK.
- 1.2 **Accountgegevens:** de gegevens die WK verzamelt en bewaart om rekeningen te kunnen sturen aan de Klant, inclusief, indien van toepassing voor de facturering en voor zover mogelijk, verbruiksgegevens over dataverkeer.
- 1.3 **Bedrijf:** een natuurlijk of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een Bedrijf of beroep.
- 1.4 **Calamiteit:** een zodanige Storing in de server van WK, dat deze gedurende een periode van ten minste 48 uur niet beschikbaar is.
- 1.5 **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een Bedrijf of beroep.
- 1.6 **Diensten:** de mogelijkheid om via het Systeem van WK gebruik te maken van de door WK aangeboden technische faciliteiten voor het aanbieden van informatie op Internet en het gebruik van e-mail, dan wel enige andere Dienst of opdrachten die door WK ten behoeve van de Klant worden verricht.
- 1.7 **E-mail adres:** een op naam van de Klant ter beschikking gestelde unieke adrescode, voor het uitwisselen van elektronische berichten via het Internet.
- 1.8 **Fair use:** het redelijke gebruik door de Klant van dataverkeer, diskruimte en/of belasting van het Systeem.
- 1.9 **Instelling:** een vereniging, stichting, kerkgenootschap of publiekrechtelijke rechtspersoon.
- 1.10 **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie WK een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.11 **Leverancier:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een Bedrijf of beroep en van wie WK goederen, waaronder zaken en Diensten, betreft, daaronder begrepen iedere artiest, musicus, kunstenaar dan wel groep van artiesten, musici en/of kunstenaars en/of iedere vertegenwoordiger die rechtshandelingen verricht namens de individuele artiest, musicus en/of kunstenaar dan wel een groep van artiesten, musici en/of kunstenaars alsmede betrokken technici.
- 1.12 **Meerwerk:** alle additionele wensen van de Klant die leiden tot wijzigingen.
- 1.13 **Melding:** elke elektronisch en/of schriftelijk verzoek van de Klant aan WK. Een Melding betreft een Storing, een aanvraag tot Meerwerk, een vraag, een opdracht-verstrekking dan wel enig ander verzoek voor ICT-dienstverlening. WK onderscheidt een tweetal (2) klassen Meldingen: klasse 1: de manager server is niet bereikbaar vanaf Internet; klasse 2: overige Storingen betreffende de manager server en/of het netwerk die niet direct bedreigend zijn voor de bedrijfsvoering van de Klant;
- 1.14 **Netiquette:** de algemeen geaccepteerde, wereldwijd gehanteerde gedragsregels op het Internet.
- 1.15 **Overeenkomst:** de tussen WK en de Klant gesloten Overeenkomst alsmede de daaraan gehechte bijlagen.
- 1.16 **Prioriteit:** de volgorde waarin Storingen en verzoeken tot Meerwerk worden behandeld.
- 1.17 **Schijfruimte:** geheugenruimte die WK aan een Klant ter beschikking stelt, bijvoorbeeld ten behoeve van het versturen en ontvangen van e-mail, het aanhouden van een homepage of Website en overige Diensten.
- 1.18 **Service Level Agreement (SLA):** document bevattende hetgeen tussen partijen is overeengekomen omtrent het niveau van de dienstverlening en de daarbij behorende prijs. De in de SLA vastgelegde waardes worden gemeten en kunnen indien partijen dit wenselijk achten gewijzigd worden.
- 1.19 **Storing:** iedere afwijking of naar redelijke maatstaven voorzienbare dreigende afwijking van het conform de overeengekomen specificaties functioneren van de server van WK. Een Storing kan van invloed zijn op het overeengekomen niveau van dienstverlening.
- 1.20 **Systeem:** computer- en aanverwante apparatuur waarmee WK de klantapplicaties host.
- 1.21 **Verzekeraar:** de verzekeringsmaatschappij bij welke WK voor (de gevolgen van) eventueel toerekenbaar tekort schieten en onrechtmatig handelen is verzekerd en bij welke WK aanspraak kan maken op een uitkering.
- 1.22 **Website:** één (1) of meerdere geïntegreerde Internetpagina's, voorafgegaan door een homepage.
- 1.23 **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en overige Werkdagen die door WK als verplichte vrije dagen zijn aangegeven.
- 1.24 **WK:** Wija Koers Internet Services en Wija Digital marketing te Hoogersmilde.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Alle Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen WK en de Klant zijn onderworpen aan deze algemene voorwaarden, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze algemene voorwaarden schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 De door de Klant of de Leverancier gehanteerde algemene voorwaarden worden door WK uitdrukkelijk van de hand gewezen ook al zouden deze in het kader van een eerdere rechtsbetrekking zijn aanvaard.
- 2.3 Alle door WK gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat WK een aan een aspirant-Klant toegezonden Overeenkomst, offerte, aanvraag/machtigingsformulier volledig ingevuld en ondertekend retour ontvangt, of anderszins in opdracht van de aspirant-Klant Diensten aan deze ter beschikking heeft gesteld. Na aanvaarding van het aanbod door de Klant is onverwijld herroeping door WK mogelijk. Door herroeping komt geen Overeenkomst tot stand en is WK gehouden al hetgeen WK reeds heeft ontvangen aan de Klant terug te betalen. WK kan een aspirant-Klant om haar moverende redenen weigeren.
- 2.4 WK is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Zulke wijzigingen gelden eveneens ten aanzien van reeds met de Klant gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail aan de Klant doorgegeven en na één (1) maand na bekendmaking van kracht.
- 2.5 Ingeval van strijdigheid tussen de Overeenkomst met deze Algemene Voorwaarden prevaleert de Overeenkomst. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te zijn vastgelegd in de Overeenkomst en prevaleren boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Offertes

- 3.1 De door WK uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende veertien (14) dagen tenzij anders aangegeven.
- 3.2 Indien in de acceptatie door de Klant voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte van WK worden aangebracht, komt de Overeenkomst pas tot stand indien WK aan de Klant heeft bericht met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.
- 3.3 De in de offertes van WK vermelde prijzen zijn exclusief B.T.W. en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1 De Klant is afhankelijk van de te leveren WK Dienst(en) een vergoeding verschuldigd. Alle prijzen zijn exclusief B.T.W., administratiekosten en eventuele bijkomende heffingen en/of rechten, tenzij anders vermeld.

Artikel 5. Betaling

- 5.1 De aan WK verschuldigde vergoedingen dienen als volgt te worden voldaan: 40% van het overeengekomen bedrag is verschuldigd bij de opdrachtbevestiging; de volgende 40% van het overeengekomen bedrag is verschuldigd bij de FO/GO; en de laatste 20% van het overeengekomen bedrag is verschuldigd bij de voltooiing van de oplevering.
- 5.2 Betaling door de Klant dient te geschieden binnen éénnentwintig (21) dagen na factuurdatum, tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 5.3 Door de Klant gedane betalingen strekken allereerst ter voldoening van alle verschuldigde renten en kosten en vervolgens van de facturen die het langste openstaan, zelfs al vermeldt de Klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.4 Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening. De Klant is niet bevoegd betaling op te schorten.
- 5.5 Indien WK zich na Melding door de Klant en/of afspraak met de Klant vergeeft aan het adres van de Klant vervoegt, is de Klant aan WK voorrijkosten alsmede eventuele onderzoekskosten verschuldigd.
- 5.6 Na het verstrijken van de betalingstermijn genoemd in artikel 5.2 is de Klant, zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim en is hij/zij zonder nadere ingebrekestelling wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag. In dat geval zal de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zijn tot vergoeding van alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Deze kosten bedragen 15% over het te vorderen bedrag met een minimum van € 50, — tenzij WK aantoonde dat de werkelijk gemaakte kosten hoger zijn. Tevens is de Klant de door WK gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien de Klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

Artikel 6. Kwaliteit en omschrijving

- 6.1 WK verbindt zich tegenover de Klant om hem/haar producten en Diensten te leveren c.q. in huur, huurkoop of bruikleen te verstrekken in de omschrijving, kwaliteit en hoeveelheid als in de (eventueel later gewijzigde) offerte, opdracht, opdrachtbevestiging of Overeenkomst omschreven.
- 6.2 Indien door WK een ontwerp, tekening, staal, model, monster of voorbeeld is getoond of verstrekt, wordt dit vermoed slechts te zijn getoond of verstrekt bij wijze van aandiing; de hoedanigheden van de te leveren producten en Diensten c.q. in huurkoop, huur of bruikleen te verstrekken producten kunnen van het ontwerp c.a. afwijken tenzij uitdrukkelijk was vermeld dat zo worden geleverd c.q. in huur, huurkoop of bruikleen zo worden verstrekt conform het getoonde of verstrekte ontwerp c.a..
- 6.3 WK is bevoegd producten of Diensten te leveren c.q. te verstrekken die van de Overeenkomst afwijken ten aanzien van de Leverancier, merk, samenstelling en kleur mits deze niet afdoen aan redelijkerwijs te stellen eisen van gebruiksmogelijkheden, capaciteit en/of kwaliteit.
- 6.4 Indien de Klant een Consument is, is deze in geval van afwijking bevoegd de Overeenkomst te ontbinden mits dit gebeurt binnen dertig (30) dagen nadat hij/zij de afwijking heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken.
- 6.5 WK staat er niet voor in dat haar producten en Diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor de Klant deze wil bestemmen, zelfs niet indien dit doel aan WK is bekend gemaakt, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 6.6 Het is WK toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is de Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 7. Eigendomsovergang en risico

- 7.1 Behoudens het gestelde in de leden 2 tot en met 7 van dit artikel zal de eigendom van en het risico voor door WK verkochte producten op de Klant overgaan bij de levering.
- 7.2 Zolang de Klant niet het volledige bedrag van de koopsom met eventueel bijkomende kosten heeft voldaan of daarvoor zekerheid heeft gesteld, behoudt WK zich de eigendom van de geleverde producten voor. De eigendom gaat pas op de Klant over zodra deze terzake aan al zijn/haar verplichtingen tegenover WK heeft voldaan.
- 7.3 Indien gerede twijfel bij WK bestaat omtrent de betalingscapaciteit van de Klant is WK bevoegd de levering c.q. verstrekking van producten en Diensten uit te stellen totdat de Klant zekerheid voor de betaling heeft verschaft. De Klant is aansprakelijk voor de door WK, door de vertraagde levering c.q. verstrekking, te lijden schade.
- 7.4 Indien derden enig recht op de onder eigendomsvoorbehoud verbleven goederen willen vestigen of doen vestigen is de Klant verplicht WK zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te brengen.
- 7.5 De Klant is verplicht op het eerste verzoek van WK:
 - de door WK verstrekte c.q. onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen de risico's van wegraken, vernieling en beschadiging en op verzoek van WK de polis van deze verzekering aan WK ter inzage te geven;
 - zijn/haar aanspraken op Verzekeraar(s) met betrekking tot de verstrekte c.q. onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken aan WK te verpanden op de wijze als voorgeschreven in art. 3:239 van het Burgerlijk Wetboek;
 - de vorderingen die de Klant verkrijgt jegens zijn/haar Klant bij het doorverkopen van onder eigendomsvoorbehoud door WK geleverde producten te verpanden op de wijze als omschreven in art. 3:239 van het Burgerlijk Wetboek;
 - de verstrekte c.q. onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten te merken als eigendom van WK;
 - op andere manieren medewerking te verlenen aan alle redelijke maatregelen die WK ter bescherming van het eigendomsrecht van haarzelf met betrekking tot de producten (wil treffen) treft en welke de Klant niet onredelijk hinderen.
- 7.6 Indien de Klant (mede) uit de door WK geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt de Klant die zaak slechts voor WK en houdt de Klant de nieuw gevormde zaak voor WK totdat de Klant alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; WK heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 7.7 WK kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van WK onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Klant alle aan WK verschuldigde bedragen heeft betaald.

Artikel 8. Levertijd

- 8.1 Alle door WK genoemde (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan WK bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 8.2 Een door WK met haar Klant overeengekomen levertijd- daaronder begrepen overeengekomen ingangsdatum voor met haar Klant aangegane huur-, huurkoop- of bruikleenovereenkomsten – is geen fatale termijn tenzij zulks uit de aard van de Overeenkomst voortvloeit dan wel uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt WK wegens tijdschrijding eerst in verzuim nadat de Klant WK schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

- 8.3 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen WK en de Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 8.4 In geval van overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van WK opgeschort. Indien de periode waarin WK door overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen langer duurt dan negentig (90) dagen dan wel door overmacht een fatale leveringstermijn wordt overschreden, zijn zowel de Klant als WK bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat, onverminderd de verplichting van de Klant tot betaling van door WK vóór of ondanks het intreden van overmacht geleverde c.q. verstrekte producten en Diensten.
- 8.5 Van overmacht aan de zijde van WK is sprake indien zij na het sluiten van de Overeenkomst verhinderd wordt aan haar verplichtingen daaraan of aan de voorbereiding daarvan te voldoen als gevolg van oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, molest, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, defecten aan machinerieën. Storingen in de levering van energie alsmede het door haar Leveranciers niet voorzienbaar niet nakomen van voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke leveranties, en voorts door alle overige oorzaken, buiten haar schuld of risicosfeer ontstaan.

Artikel 9. Verplichtingen van WK

- 9.1 WK spant zich als een goede dienstverlener in zorg te dragen voor: het beschikbaar stellen/zijn van de Systemen op het Internet en de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.
- 9.2 WK kan echter geen onbelemmerde toegang tot het Systeem en het Internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de Diensten. Omstandigheden die de levering van de Dienst kunnen verhinderen zijn:
 - Storingen in de verbinding met Internet;
 - Storingen in het telefoonnet van de telecommunicatie- aanbieder;
 - uitval van elektriciteit;
 - Storingen in de Dienst.
- 9.3 WK garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 9.4 WK zal zorg dragen voor de beveiliging van de persoonsregistraties, welk naar de stand van de techniek als adequaat beschouwd kunnen worden. WK onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van de Klant en stelt deze niet ter beschikking aan derden, tenzij WK hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de Klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met enig artikel van deze algemene voorwaarden.
- 9.5 WK is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de InternetSystemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor benodigde onderhoud, aanpassing of vervanging van de Systemen. Aansprakelijkheid van WK voor (in) directe schade die de Klant en/of derden lijden als gevolg van evenementen als genoemd in dit artikel wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 10. Verplichtingen van de Klant

- 10.1 De Klant zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Internetgebruiker verwacht mag worden. De Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gesteld, sluit in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. De Klant zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Internetgebruiker verwacht mag worden. De Klant stelt WK zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante persoons- en adresgegevens.
- 10.2 De Klant vrijwaart WK voor alle aanspraken van derden die jegens WK mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.
- 10.3 De Klant zal voor zover zulks redelijkerwijs nodig is zijn/haar medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst, waaronder het verstrekken van alle noodzakelijke gegevens aan WK. De Klant zal aan werknemers van WK of aan door WK ingeschakelde derden, welke personen zich desverlangd zullen legitimeren, de toegang tot plaatsen bieden waar de werkzaamheden moeten worden verricht. De Klant zal alle benodigde maatregelen treffen zodat WK de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.
- 10.4 De Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of Internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het Systeem. Het is de Klant verboden processen of programma's – al dan niet via het Systeem op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks WK, overige Klanten of Internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade begrepen door misconfiguratie aan de Klantzijde, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerd mailserver. Het is de Klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door WK toegestane verbinding met het Systeem bestaat.
- 10.5 Het is de Klant niet toegestaan het Systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden. De Klant vrijwaart WK uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden die verband houden met deze handelingen en gedragingen. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
 - **spamming:** het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een Website, E-mail adres of andere Dienst bij WK;
 - **inbreuk plegen** op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - het openbaar maken of verspreiden van **kinderpornografie**;
 - **seksuele intimidatie** of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - **hacken:** het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet.
 - **e-mailbombing:** het versturen van één (1) of meerdere zeer omvangrijke e-mailberichten, die worden verzonden om de elektronische postbussen van de ontvangers te blokkeren;
 - **mailrelay:** het zonder schriftelijke toestemming van WK verzenden van e-mailberichten via de mailserver van WK;
 - **ongewenste informatie:** het verspreiden van bedreigende, racistische, opruiende of obscene informatie.
- 10.6 Het is de Klant niet toegestaan zijn/haar Account, de documentatie of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij WK hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Onverminderd het voorafgaande is het de Klant wel toegestaan door een derde een Website te laten onderhouden. De Klant blijft wel verantwoordelijk voor het gebruik van zijn/haar Account en wachtwoord.
- 10.7 De Klant heeft door middel van een username en password toegang tot het beheer van het geheel aan programmatuur. Username en password worden door WK aan de Klant verstrekt. Het verlenen van username en password aan andere

gebruikers geschiedt voor eigen rekening en risico.

- 10.8 De Klant dient ervoor zorg te dragen dat er op een zorgvuldige wijze gebruik wordt gemaakt van zijn/haar username en/of password. WK sluit iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade welke mocht ontstaan na het verstrekken van het password. Met name is WK niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of misbruik van het password.
- 10.9 De Klant dient zelf zorg te dragen voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen om toegang tot de server mogelijk te maken. Voorts dient de Klant zelf zorg te dragen voor toegang tot of aansluiting op Internet.
- 10.10 De Klant is gebonden aan de hoeveelheid Schijfruimte zoals beschreven in de Overeenkomst. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij overschrijding is WK bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van de Diensten, informatie te verwijderen.
- 10.11 De Klant kan een verzoek doen tot inzage of verwijdering van de eigen Accountgegevens. De Klant kan dit vergezeld van een kopie van het identiteitsbewijs of uittreksel van de Kamer van Koophandel per post of fax naar WK sturen. WK beantwoordt deze verzoeken kosteloos en binnen drie (3) Werkdagen per e-mail naar het Account van de Klant. WK vernietigt paspoortkopieën onmiddellijk na gebruik.
- 10.12 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn/haar organisatie van de producten waarvoor WK een Overeenkomst heeft gesloten, programmatuur en van de door WK te verlenen Diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures.

Artikel 11. Medewerking door de Klant

- 11.1 De Klant zal WK steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn/haar gebouwen. Indien de Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 11.2 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn/haar organisatie van de apparatuur, programmatuur, Websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door WK te verlenen Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat Systeembeheer.
- 11.3 Indien de Klant programmatuur, Websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan WK ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door WK voorgeschreven specificaties.
- 11.4 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van WK stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan zijn/haar verplichtingen voldoet, heeft WK het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft WK het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van WK tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 11.5 Ingeval medewerkers van WK op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door de medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart WK voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van WK, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in zijn/haar organisatie. De Klant zal de binnen zijn/haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van WK kenbaar maken.
- 11.6 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en het tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van WK staan. WK is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, Storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Klant bewijst dat de schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van WK of haar leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is WK gerechtigd de Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. WK kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. De Klant behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. WK is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Artikel 12. Calamiteit

- 12.1 In het geval van Calamiteiten kan de continuïteit van de server van WK niet door WK gegarandeerd worden.
- 12.2 WK bepaalt of er sprake is van een Calamiteit.

Artikel 13. Force Majeure

- 13.1 WK zal niet aansprakelijk zijn voor enige vertraging in, of het niet nakomen van, haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst als gevolg van omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar macht liggen, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, het niet tijdig verstrekken van noodzakelijke gegevens, informatie of specificaties (indien van zover de Klant zich heeft verplicht zulke gegevens, informatie of specificaties te verstrekken), wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, informatie of specificaties, slechte weeromstandigheden, brand, explosie, overstroming, staking, prikkacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, rellen of ordeverstoringen, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om benodigde vergunning of toestemming te verkrijgen,

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Schade welke de Klant of de Leverancier lijdt, kan uitsluitend voor rekening en risico van WK komen indien en voor zover deze veroorzaakt is door opzet of grove schuld van WK c.q. haar personeelsleden, mits overigens aan de wettelijke en contractuele voorwaarden voor het vestigen van aansprakelijkheid haarzijds is voldaan. Met name is WK niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van: onderbrekingen in of blokkeringen van toegang tot het Systeem of het Internet bij WK of derden, een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie op de Systemen van WK, handelingen van andere Klanten of Internetgebruikers, de Leverancier, het Account en E-mailadres.
- 14.2 De aansprakelijkheid van WK, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
- 14.3 Aansprakelijkheid van WK voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade voor bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van de aanspraken van Klanten van de Klant, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door afname van WK haar voorgeschreven zaken, materialen en software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan WK voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade is uitgesloten

- 14.4 De aansprakelijkheid van WK wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de Klant WK onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en WK ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat WK in staat is adequaat te reageren.
- 14.5 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen WK vervalt door het enkele verloop van drieëntwintig (23) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 14.6 De Klant die handelt in strijd met zijn/haar verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor WK voortvloeiende schade.
- 14.7 De Klant vrijwaart WK voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek aan een product of Systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door WK geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 14.8 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. WK is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
- 14.9 WK is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan de Klant verstrekte aansluiting op het Systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien en zo lang de Klant handelt in strijd met het gestelde in de artikelen 8.1, 8.4, 8.5, 8.6 en 8.9. Bovendien is WK in dat geval gerechtigd, indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de Klant jegens WK ontstaat.
- 14.10 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan WK ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 15. Vrijwaring

- 15.1 De Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemming tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. De Klant zal WK alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 15.2 De Klant vrijwaart WK voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is.
- 15.3 De Klant vrijwaart WK tegen alle aanspraken van derden, medewerkers van WK of door WK ingeschakelde derden terzake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de Klant van de Account, het Systeem of Internet, dan wel door het niet nakomen van de Klant van zijn/haar verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden. WK is op generlei wijze aansprakelijk of verantwoordelijk voor de inhoud en content van de site van de Klant.
- 15.4 De Klant vrijwaart WK uitdrukkelijk, en volledig, inclusief eventueel door WK te maken kosten van juridische bijstand, aangaande claims van auteursrecht gerechtigden die WK aanspreken, in verband met de opdracht van de Klant, aangaande het gebruik, dan wel het bewerken, etc., van zaken/goederen/werken waarop een auteursrecht rust dat hen toekomt. Dit alles in de ruimste zin des woords.
- 15.5 De Klant vrijwaart WK tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, die is ontstaan door of via de dienstverlening van WK. Tevens vrijwaart de Klant WK voor aanspraken van derden op vergoeding van door derden geleden schade als gevolg van door de Klant op de server geplaatste applicatieprogrammatuur en/of data. Schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie (3) weken na het ontstaan schriftelijk aan WK te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van WK is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij/zij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 15.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan WK van apparatuur, programmatuur, voor Websites bestemd materiaal, databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel voor gebruikbewerking, installatie of incorporatie. De Klant vrijwaart WK tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1 Elke partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van de wederpartij. Elke partij zal de van de andere partij verkregen informatie waarop de geheimhoudingsverplichting rust uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor de informatie is ver-
 - de informatie van algemene bekendheid of voor het publiek toegankelijk is, zonder dat de geheimhoudingsverplichting is geschonden;
 - een verplichting tot mededeling bestaat op grond van of krachtens een wettelijk voorschrift.
- 16.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, Websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij WK, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij/zij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen, tenzij dit noodzakelijk is voor normaal, eigen gebruik. Bij het maken van kopieën zal de Klant alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst ongewijzigd in stand laten. Ieder ander of verdergaand recht van de Klant tot verveelvoudiging van programmatuur, Websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. WK verleent voor toegang tot het Systeem aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het Systeem en de documentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken.
- 16.3 De Klant is ermeê bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van WK of haar licentiegevers bevatten. De Klant verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 16.1 en 16.2, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem/haar ter beschikking zijn gesteld, behoudens en indien anders overeengekomen.
- 16.4 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, Websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 16.5 Iedere aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van WK wegens schending van de rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van WK voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door WK gemodificeerde vorm, in samenhang met

niet door WK geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

Artikel 17. Vertrouwelijke gegevens, overname, personeel en privacy

- 17.1 De Klant garandeert dat alle van WK ontvangen gegevens waarvan hij/zij weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijk aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De Klant zal de vertrouwelijke gegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door WK als zodanig zijn aangeduid.
- 17.2 De Klant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één (1) jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming werknemers van WK die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in Dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 18. Diensten

- 18.1 De Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
- 18.2 De programmatuur mag door de Klant uitsluitend in zijn/haar eigen Bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor het bepaalde aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheden van de Klant waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op dat verwerkingsrecht is verstrekt. Bij eventuele Storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de Storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst nadrukkelijk blijkt.
- 18.3 Het is de Klant niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt. De Klant zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (‘time-sharing’). Behoudens indien anders schriftelijk overeengekomen, wordt de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie niet aan de Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de Klant bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. De Klant erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van WK bevat.
- 18.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de Klant alle in zijn/haar bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan WK retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant van zodanige vernietiging aan WK onverwijld schriftelijk Melding maken.
- 18.5 Voor sommige Diensten gelden aanvullende specifieke voorwaarden ten aanzien van het gebruik van de Dienst. Deze aanvullende voorwaarden worden per Dienst apart bekendgemaakt. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend een Fair use policy, toegangsrecht en eigendomsrecht.
- 18.6 WK is gerechtigd de Klant de toegang tot het Systeem te ontfangen of te beperken, indien een Klant in een kalendermaand de in de Overeenkomst overeengekomen hoeveelheid (gratis) dataverkeer of Fair use overschrijft ten aanzien van dataverkeer, diskruimte en belasting van de Systemen. Bij de Overeenkomsten is de Klant gehouden aan WK de overeengekomen kosten ter grootte van die overschrijding te betalen. WK zal een ontzegging of beperking eerst vijf (5) dagen nadat de Klant hiervan door WK op de hoogte is gesteld, effectueren. WK is niet aansprakelijk voor vergoeding van schade als gevolg van een ontzegging of beperking. De administratie van WK levert voor partijen bindend bewijs op terzake van de overschrijding van de hoeveelheid dataverkeer, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 18.7 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is WK gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 18.8 Indien de Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal WK steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

Artikel 19. Wijziging en Meerwerk

- 19.1 Indien WK op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant aan WK worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van WK. Van Meerwerk is eveneens sprake indien een Systeemanalyse, een ontwerp of specificatie wordt uitgebreid of gewijzigd. WK is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 19.2 De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 2.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en WK, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk voordoet, is voor de Klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 19.3 Het is WK toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien WK door middel van technische bescherming programmatuur heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de Klant niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal WK op verzoek van de Klant een reservekopie van de programmatuur aan de Klant ter beschikking stellen.

Artikel 20. Detachering

- 20.1 Van detachering in de zin van deze algemene voorwaarden is sprake als WK een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan de Klant ter beschikking stelt, teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van de Klant werkzaamheden laten uitvoeren.
- 20.2 WK aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker, dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van de Klant tot stand zijn gekomen.

Artikel 21. Diensten van derden

- 21.1 Indien en voor zover WK programmatuur en apparatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door WK schriftelijk aan de Klant is meegegeeld, voor wat betreft die programmatuur en apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen

in deze algemene voorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de Klant ter inzage bij WK en WK zal deze aan de Klant op zijn/haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding van de Klant en WK om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verlaagd, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

- 21.2 WK verzorgt in opdracht van de Klant tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinen door derden. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van de Klant en WK aanvaardt terzake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid. De kosten voor registratie en het geregistreerd houden van de betreffende domeinnaam, alsmede alle daarmede verband houdende overige kosten, worden door WK doorberekend aan de Klant. Indien de Klant op enige wijze in gebreke blijft met betaling van (een gedeelte van) deze kosten, is WK zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, gerechtigd om met onmiddellijke ingang de betreffende domeinnaam bij de registrerende instantie op te (doen) heffen. In geval van een dergelijke opheffing rust op WK geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot schade die daaruit voor de Klant en/of eventuele derden voortvloeit.
- 21.3 WK verzorgt in opdracht van de Klant tegen betaling van een vergoeding voorts de aanvraag van alle domeinnaam extensies (bijvoorbeeld .com, .org, enzovoorts). De rootdomain server van deze extensies draait bij derden. Aangezien WK op deze Systemen geen tot beperkte invloed heeft, kan WK geen garantie geven op blijven- en ongestoorde werking van deze Systemen. Terzake aanvaardt WK derhalve geen enkele aansprakelijkheid.
- Eigendom**
- 21.4 Alle aan de Klant geleverde zaken blijven in eigendom van WK totdat alle bedragen die de Klant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, volledig aan WK zijn voldaan.
- 21.5 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van de Klant of van een door de Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht.
- 21.6 Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van de Klant, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Klant op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

Artikel 22. Prijsverhoging

- 22.1 WK is te allen tijde gerechtigd de hoogte van de vergoedingen en overige kosten te wijzigen. De wijzigingen worden uiterlijk twee (2) maanden voordat zij van kracht worden per e-mail bekendgemaakt.
- 22.2 Indien WK met de Klant een prijs overeenkomt, is zij gerechtigd tot verhoging daarvan over te gaan voor wat betreft prijsverhogingen in de grondstoffen, het vervoer, overheidslasten, valutawijzigingen, alsmede door de Leveranciers van WK bevoegdijk doorberekende prijsverhogingen.
- 22.3 Indien de prijsverhoging plaatsvindt gedurende de eerste drie (3) maanden na het sluiten van de Overeenkomst kan de Klant de Overeenkomst ontbinden ongeacht het percentage van de verhoging (indien de Klant een Consument is).
- 22.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant, geldt dat WK gerechtigd is schriftelijk op een termijn van tenminste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is de Klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

Artikel 23. Gebreken, klachten

- 23.1 De Klant dient terstond bij levering c.q. verstrekking van de producten en Diensten van WK na te gaan of deze aan de Overeenkomst beantwoorden, te weten:
 - of de juiste producten en Diensten zijn geleverd c.q. verstrekt;
 - of de geleverde c.q. verstrekte producten en Diensten wat betreft kwantiteit overeenstemmen met het overeengekomene;
 - of de geleverde c.q. verstrekte producten en Diensten voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsisen of - indien deze ontbreken - aan de eisen die gesteld mogen worden voor handelsdoeleinden en/of voor een normaal gebruik.
- 23.2 Worden zichtbare gebreken of tekorten geconstateerd, dan dient de Klant deze binnen tien (10) dagen na levering c.q. verstrekking schriftelijk aan WK te melden.
- 23.3 Niet-zichtbare gebreken dient de Klant binnen tien (10) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na levering, schriftelijk aan WK te melden.
- 23.4 Ook indien de Klant tijdig reclameert, blijft zijn/haar verplichting tot betaling en afname van gedane bestellingen bestaan. Producten kunnen slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming aan WK - mits reizend voor rekening en risico van de Klant - worden geretourneerd.
- 23.5 WK verplicht zich tot het binnen redelijke termijn kosteloos herstellen of vervangen van het gebrekkige of een onderdeel daarvan, één en ander te hare beoordeling, tenzij uit de aard der Overeenkomst voortvloeit dat herstel of vervanging niet mogelijk is c.q. geen redelijk doel dient.
- 23.6 WK neemt slechts klachten in behandeling voor zover de klachten betrekking hebben op Diensten en/of gedragingen of handelingen van de Klant.
- 23.7 WK spant zich in klachten omtrent de Diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de Diensten te komen. De Klant wordt, indien mogelijk, drie (3) Werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld. De Klant zal, onmiddellijk na het optreden van een Storing aan de apparatuur, WK daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van de Klant opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden Storing. WK is niet aansprakelijk voor Storingen die worden veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik van de Applicatie door de Klant.
- 23.8 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Klant onverlet.
- 23.9 **Fouten**
 Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan: het niet voldoen aan de door WK schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. De Klant is gehouden van fouten onverwijld Melding aan WK te maken.
- 23.10 De Klant is niet bevoegd de door WK geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van Storingen die uit het aansluiten van niet door WK geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van de Klant.
- 23.11 Indien naar het oordeel van WK voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere Systemen of apparatuur worden getest, zal de Klant deze andere Systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van WK stellen.

Artikel 24. Beheer van het Systeem

- 24.1 WK is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de Leverancier, in het Account en in de E-mail adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Klant jegens WK ontstaat. WK zal in een dergelijk geval de Klant zo

spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

- 24.2 WK kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.
- 24.3 WK kan haar gebruikelijke tarieven en kosten in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan WK toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan WK is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

Artikel 25. Ingang, duur, verlenging en einde van de Overeenkomst

- 25.1 **Ingang** Indien de Overeenkomst niet binnen dertig (30) dagen na ingangsdatum door de Klant, voor akkoord getekend, is geretourneerd, dan behoudt WK zich het recht voor de Overeenkomst alsnog te weigeren.
- 25.2 **Duur** Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice dan wel onderhoud van apparatuur, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar geldt.
- 25.3 **Verlenging** De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de Klant of WK de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 25.4 Overeenkomsten met een looptijd van zesendertig (36) maanden worden stilzwijgend verlengd voor een periode van twaalf (12) maanden.
- 25.5 **Opzegging** Opzegging van de Overeenkomst dient te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging is mogelijk zowel schriftelijk als per fax, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop WK de opzegging ontvangt.
- 25.6 Tussentijdse opzegging door de Klant geeft geen recht op creditering van reeds betaalde onderhoudstermijnen.

Artikel 26. Ontbinding

- 26.1 Indien de Klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige uit een met WK gesloten Overeenkomst of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting, dan wel indien het aan ernstige twijfel onderhevig is of de Klant in staat is aan zijn/haar contractuele verplichtingen jegens WK te voldoen, is WK gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, hetzij de overeengekomen WK Dienst(en) op te schorten, hetzij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks zonder dat WK tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de aan WK verder toekomende rechten. WK is in een voorkomend geval voorts gerechtigd Overeenkomsten met betrekking tot Diensten van derden op te schorten, hetzij geheel of gedeeltelijk te beëindigen zulks zonder dat WK tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de aan WK verder toekomende rechten.
- 26.2 WK is bevoegd zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, dan wel te ontbinden en de Diensten te staken indien de Klant of de Leverancier:
- toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen uit de Overeenkomst;
 - aan WK valse en/of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven;
 - nagelaten heeft juiste gegevens of wijzigingen door te geven;
 - de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
 - in strijd handelt met de artikelen 8.1, 8.4, 8.5, 8.6 en 8.9.
 - in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend dan wel een verzoek tot toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen heeft gedaan;
 - surséance van betaling heeft aangevraagd;
 - onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden;
 - anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn/haar vermogen of delen ervan verliest, tenzij de curator of bewindvoerder de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen nakomt en als boedelschuld erkent.
- Door de beëindiging, dan wel ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- De Klant c.q. de Leverancier is aansprakelijk voor de door WK geleden schade, onder meer bestaande uit winstderving en meerkosten van inkoop elders.
- 26.3 De vorderingen van WK op de Klant of de Leverancier zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
- indien na het sluiten van de Overeenkomst aan WK omstandigheden ter kennis komen die WK goede grond geven te vrezen dat de Klant of de Leverancier niet aan zijn/haar verplichtingen zal voldoen;
 - indien WK de Klant of de Leverancier bij het sluiten van de Overeenkomst heeft gevraagd zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
- 26.4 In deze gevallen is WK, zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding daarvan over te gaan, één en ander onverminderd het recht van WK om van de Klant of de Leverancier schadevergoeding te vorderen.
- 26.5 Indien de Klant op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij WK ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die WK vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 27. Overmacht

- 27.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan WK niet in staat is haar verplichtingen jegens de Klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen Storingen in de verbinding met het Internet, Storingen in de telecommunicatie-infrastructuur en Storingen in netwerken.
- 27.2 WK heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat WK haar verbintenis had moeten nakomen.
- 27.3 Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van WK opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door WK niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) weken is ieder der partijen bevoegd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.

Artikel 28. Geschillen en toepasselijk recht

- 28.1 Op elke Overeenkomst tussen WK en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 28.2 Alle geschillen tussen de Klant of de Leverancier en WK, voortvloeiende uit de te sluiten of gesloten Overeenkomsten of uit nadere Overeenkomsten ter uitvoering hiervan zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Assen, onverminderd hare bevoegdheid de Klant te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.

- 28.3 Indien de Klant Consument is, heeft hij/zij het recht gedurende één (1) maand nadat WK zich op deze bepaling schriftelijk heeft beroepen te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.
- 28.4 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 28.5 Indien de Klant, niet handelend in de uitoefening van een beroep of Bedrijf, het niet eens is met de keuze van artikel 28.2, is hij/zij bevoegd binnen een termijn van één (1) maand nadat WK een beroep op artikel 28.2 heeft gedaan, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.
- 28.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid blootstaan.

Artikel 29. Wijziging van de voorwaarden

- 29.1 WK is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in op het door WK aan te kondigen tijdstip. WK zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Klant toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is meegedeeld, treden de wijzigingen tegenover de Klant in werking zodra hem/haar de wijziging is meegedeeld of zodra wijziging bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Meppel is gedeponeerd.

II Specif ike bepalingen inzake computerservice

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

Artikel 1. Uitvoering van de werkzaamheden

- 1.1 WK verricht de computerservice slechts in opdracht van de Klant. Indien WK krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van de Klant of zijn/haar personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 1.2 Alle door WK te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door WK te stellen voorwaarden door de Klant worden gerepareerd en aangeleverd. De Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar WK de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de Klant, ook indien deze door WK worden uitgevoerd of verzorgd.
- 1.3 De Klant staat er voor in dat alle door hem/haar aan WK ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan WK verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van WK.
- 1.4 Alle door WK bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom, respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van WK, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door WK. WK kan de van de Klant ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de Klant alle aan WK verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 1.5 WK kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal WK de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.

Artikel 2. Garantie

- 2.1 WK is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. De Klant zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. WK staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor WK uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal WK de computerservice herhalen, teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de Klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan WK kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan WK toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan WK en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van de Klant, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal WK de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan de Klant in rekening brengen. Indien herstel van aan WK toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal WK de voor de betreffende computerservice door de Klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de Klant aansprakelijk te zijn. Aan de Klant komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke hierin zijn beschreven.

III Specif ike bepalingen inzake dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de "algemene bepalingen" van deze algemene voorwaarden, van toepassing, indien WK Diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, Websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud van programmatuur, verkoop van apparatuur, onderhoud van apparatuur, onderhoud van computer- en randapparatuur, onverlet.

Artikel 1. Uitvoering

- 1.1 Al de Diensten van WK worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover WK in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 1.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is WK gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 1.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is WK gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. WK is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door de Klant worden vergoed.

Artikel 2. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 2.1 Voor zover de dienstverlening van WK bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, zal WK steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij WK gebruikelijke regels.
- 2.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar oordeel van WK aanleiding geeft, is WK gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

IV Specifieke bepalingen inzake ontwikkeling van programmatuur

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

Artikel 1. Ontwikkeling van programmatuur

- 1.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeengekomen specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan WK ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. WK zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de Klant te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de Klant instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen Prioriteitstelling, zal deze Prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 1.2 WK is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 1.3 De Klant verkrijgt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn/haar eigen Bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Indien WK in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan de Klant ter beschikking te stellen, kan WK daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

Artikel 2. Acceptatie

- De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd bij de aflevering of, indien een door WK uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie.
- 2.2 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.
 - 2.3 Acceptatie van de programmatuur heeft tot gevolg dat WK ten volle gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door WK is overeengekomen, van de verplichtingen van WK inzake de installatie van de programmatuur.

V Specifiek bepalingen inzake gebruik en onderhoud van programmatuur

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

Artikel 1. Gebruiksrecht

- 1.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde verleent WK de Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. De Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van de Klant uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

Artikel 2. Aflevering, installatie en acceptatie

- 2.1 WK zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de Klant afleveren en, indien een door WK uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij de Klant installeren.
- 2.2 De Klant aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van de Leverancier ingevolge de garantie van artikel 3.

Artikel 3. Garantie

- 3.1 WK zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering schriftelijk bij WK zijn gemeld. WK garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de Klant is ontwikkeld, anders dan voor een vaste prijs, in welk geval WK volgens de gebruikelijke tarieven van haarzelf de kosten van herstel in rekening zal brengen. WK kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen, indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Klant of van andere niet aan WK toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de Klant zonder schriftelijke toestemming van WK wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

- 3.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door WK te bepalen locatie. WK is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 3.3 WK heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 3.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten, welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Artikel 4. Onderhoud

- 4.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal de Klant overeenkomstig de gebruikelijke procedures van WK geconstateerde fouten in de programmatuur schriftelijk gedetailleerd aan WK melden. Na ontvangst van de Melding zal WK zich naar beste vermogen inspannen de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door WK te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. WK is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is WK niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 4.2 WK staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 4.3 WK kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen, indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan WK toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan WK is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 4.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal WK bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de Klant ter beschikking stellen. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is WK niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan WK van de Klant verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met WK aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 4.5 Indien de Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met WK is aangegaan, kan WK niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 5. Programmatuur van toeleverancier

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

VI Specifiek bepalingen inzake verkoop van programmatuur

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

Artikel 1. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 1.1 De Klant draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. WK staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door de Klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoelenden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 1.2 De door WK aan de Klant verkochte apparatuur zal aan de Klant worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van WK. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal WK de aan de Klant verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door de Klant aan te wijzen plaats. WK zal de Klant zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop WK of de ingeschakelde vervoerder voornemens zijn de apparatuur af te leveren. De door WK aangegeven afleverijden zijn steeds indicatief.
- 1.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 1.4 WK zal de apparatuur verpakken volgens de bij WK geldende gebruikelijke maatstaven. Indien de Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn/haar rekening zijn. De Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door WK geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. De Klant vrijwaart WK voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

Artikel 2. Omgevingseisen en installatie

- 2.1 De Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door WK in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 2.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal WK de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door WK is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.3 Indien WK zich heeft verbonden tot installatie zal de Klant vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van WK opvolgen.
- 2.4 De Klant zal WK voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale Werkdagen en -uren van WK.

Artikel 3. Garantie

- 3.1 WK zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricafouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door WK in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij WK zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van WK niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onoverwinnelijk hoge kosten zijn verbonden, is WK gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen, door andere soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.

Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van WK. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien de Klant zonder toestemming van WK wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door WK in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. WK zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 3.2 Werkzaamheden en kosten van herstel zullen door WK in rekening worden gebracht conform gebruikelijke tarieven van WK.
- 3.3 WK heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

VII Specifieke bepalingen inzake onderhoud van apparatuur

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de "algemene bepalingen" van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien WK en de Klant een Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

Artikel 1. Onderhoud

- 1.1 De inhoud en omvang van de door WK te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een Overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is WK verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen Storingen die naar behoren door de Klant bij WK zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder "Storing" wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de voor WK schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een Storing is alleen sprake indien de Klant deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 1.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij WK geldende Werkdagen en werkuren.
- 1.3 WK behoudt zich onder meer het recht voor om haar onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar WK oordeel, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van haar medewerkers met zich meebrengen.
- 1.4 WK draagt zorg voor het actueel houden van haar expertise omtrent de apparatuur. WK zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. WK zal de Klant op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 1.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van WK noodzakelijk is om Storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van WK.

Artikel 2. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 2.1 De Klant zal, onmiddellijk na het optreden van een Storing aan de apparatuur, WK daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige medewerker van de Klant opgestelde schriftelijk gedetailleerde omschrijving van de Storing.
- 2.2 Op verzoek van WK zal een terzake kundige werknemer van de Klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. De Klant heeft het recht bij alle ten behoeve van de Klant uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 2.3 De Klant is bevoegd niet door WK geleverde apparatuur en Systemen op de aan de Klant verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door WK geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van Storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door WK geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door WK geleverde programmatuur, zijn voor rekening van de Klant.
- 2.4 Indien het naar oordeel van WK voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat deze verbindingen van de apparatuur met andere Systemen of apparatuur worden getest, zal de Klant deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking stellen van WK.
- 2.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale uitrusting van WK behoort, dient door de Klant ter beschikking te worden gesteld.
- 2.6 De Klant draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 2.7 De Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat WK deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan de Klant overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur van WK voor onderhoud aan te bieden, draagt de Klant er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 2.8 WK aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 3. Uitsluitingen

- 3.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen, welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van WK op grond van de Overeenkomst en zullen de Klant apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 3.2 In de onderhoudspris zijn niet inbegrepen:
 - het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslag media, en inktlinten;
 - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van Storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan WK;
 - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - modificaties aan apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

VIII Specifiek bepalingen inzake onderhoud van computer- en randapparatuur

Artikel 1. Onderhoud

- 1.1 WK zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de apparatuur van de Klant in goed werkende staat houden door correctief onderhoud uit te voeren na oproep. Dit correctief onderhoud omvat het na oproep van de Klant opheffen van Storingen. Het opheffen van Storingen sluit in zich het opsporen en repareren van defecten in enig gedeelte van de apparatuur opgenomen in de Overeenkomst. Na ontvangst van de getekende Overeenkomst of na ontvangst van de elektronische registratie van een Service- en Response-pack kan gedurende de eerstvolgende dertig (30)

dagen de doorlooptijd van een reparatie langer zijn. Deze periode wordt aangewend voor aanschaf van noodzakelijke spare parts c.q. versterking van personele bezetting aan de hand van de in onderhoud genomen apparatuur en de daarmee samenhangende contractuele verplichtingen.

- 1.2 Indien WK van oordeel is dat het vervangen van door normaal gebruik van de apparatuur versleten of beschadigde onderdelen noodzakelijk is om de apparatuur in goed werkende staat te brengen, dan zullen deze onderdelen worden vervangen. De vervangen onderdelen zijn/worden eigendom van WK. Tijdens het uitvoeren van correctief onderhoud zullen controles van de apparatuur worden uitgevoerd welke door WK noodzakelijk worden geacht om de apparatuur in goed werkende staat te houden.

Artikel 2. Uitsluitingen

- 2.1 De navolgende werkzaamheden en kosten vallen buiten het onderhoud zoals genoemd in artikel 1:
 - de onderhoudsdiensten en vervangende onderdelen noodzakelijk om schade of defecten aan de apparatuur te herstellen die zijn veroorzaakt door:
 - pogingen tot herstel door niet personeel dat niet in Dienst is van WK;
 - onoordeelkundig of verkeerd gebruik;
 - het niet voldoen aan de in de technische specificaties genoemde omstandigheden voor het juist functioneren van de apparatuur;
 - oorzaken die buiten de apparatuur zelf zijn gelegen;
 - verkeerde netspanning, aarding en/of Storingen in de netspanning of aarding;
 - blikseminslag.
 - Werkzaamheden verricht op verzoek van de Klant, waarbij de oorzaak van de Storing of klacht zich buiten de apparatuur bevindt, alsmede modificaties verricht op het verzoek van de Klant.
 - Extra kosten die door WK gemaakt moeten worden om het overeengekomen onderhoud te verrichten indien de apparatuur zich niet op de overeengekomen locatie bevindt.
 - Verbruiksmaterialen zoals onder meer inktlinten, papier, printwielen, printkoppen, batterijen, accu's, toner, fuser units, drumkits en gerecycleerde artikelen. Verbruiksmaterialen welke onder voorschrift van de fabrikant vervangen dienen te worden door deskundigen of alleen door technisch ingrijpen kunnen worden gewisseld, worden binnen het omschreven onderhoud zoals genoemd in artikel 1 vervangen door WK. De kosten voor arbeid, voorrijkosten en de responsetijd worden door WK gedragen. Het vervangen verbruikartikel wordt doorbelast aan de Klant.
 - Tijdsverlies c.q. bedrijfs- en/of andere gevolgschade door Storingen aan apparatuur.
 - Schade als gevolg van verlies van data of programma's en de kosten van het opnieuw installeren van programma's.
 - In geval van reparaties van apparatuur ouder dan vijf (5) jaar met een te verwachten kostprijs hoger dan de dagwaarde van de apparatuur zal niet tot reparatie worden overgegaan. Indien gewenst kan WK, als overbrugging van de leverij voor aanschaf van eventuele nieuwe apparatuur door eindgebruiker, kosteloos vervangende apparatuur aanbieden gedurende maximaal twintig (20) Werkdagen.

Artikel 3. Vervanging van onderdelen

- 3.1 Bij het verrichten van onderhoudswerkzaamheden wordt elk vervangend onderdeel als deel van de apparatuur beschouwd. Alle vervangende onderdelen worden geleverd teneinde de Storing te verhelpen en functioneren als nieuwe of gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. WK verplicht zich om gedurende officiële productieperiode van de apparatuur originele onderdelen te gebruiken. Na verloop van bedoelde periode zal WK waar mogelijk originele onderdelen gebruiken. Bij niet beschikbaar zijn van originele onderdelen zullen vervangende onderdelen van gelijkwaardige kwaliteit en functionaliteit gebruikt worden.

Artikel 4. Verplaatsing van apparatuur

- 4.1 Indien de Klant voornemens is de apparatuur te verplaatsen naar een andere locatie, zal de Klant WK hiervan onverwijld in kennis stellen, teneinde WK de gelegenheid te geven die maatregelen te treffen welke nodig zijn om aan al haar onderhoudsverplichtingen te kunnen blijven voldoen.

Artikel 5. Uitvoering van onderhoud

- 5.1 Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zullen uitsluitend uitgevoerd worden gedurende Werkdagen, maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2 De reparatiewerkzaamheden zullen worden begonnen binnen de termijn zoals die in de Overeenkomst is bepaald.
- 5.3 Intermitterende Storingen kunnen een langere reparatietijd tot gevolg hebben. WK zal in die gevallen op verzoek van de Klant voor tijdelijke vervanging van de apparatuur zorgdragen.
- 5.4 Eindgebruiker zal aan de service-engineer van WK ongehinderd toegang verlenen tot de apparatuur.
- 5.5 Onderhoudswerkzaamheden die buiten de genoemde kantoor tijden vallen, zullen worden doorbelast aan de Klant conform de daarvoor geldende tarieven en worden belast met een extra toeslag van:
 - Werkdagen van 17:00 uur tot 22:00 uur: 50%
 - zaterdag van 8:30 uur tot 22:00 uur: 50%
 - Werkdagen en zaterdag na 22:00 uur: 100%
 - zon- en feestdagen: 100%