

**A. ALGEMENE BEPALINGEN**

**artikel 1. Definities en begrippen**

**1. Tipcon: de Besloten Vennootschap Tipcon B.V.**, gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan de Kerkstraat 26, 5421 KX Gemert, (KvK-nummer 72350814)

**Oprachtgever:** de wederpartij van Tipcon

**Overeenkomst:** de (koop)overeenkomst tot levering en installatie van IP Telefoon, online backup, ICT infrastructuur, website-ontwikkeling en onderhoud, webapplicaties, narrowcasting, onderhoud en reparatie van (kantoor)automatiseringszaken en overige ict-gerelateerde (advies)diensten, een en ander in de meest ruime zin van het woord, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals de offerte

**Dienst(en):** de door Tipcon te leveren prestatie(s) zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst

**Werkzaamheden:** het zonder enige ondergeschiktheid en buiten dienstbetrekkende verrichten van diensten c.q. het geven van adviezen zoals hiervoor genoemd en/of leveren van zaken, een en ander in de meest ruime zin van het woord en zoals vermeldt in de Overeenkomst

**Hardware:** door Tipcon geleverde en/of te onderhouden apparatuur

**Software:** door Tipcon geleverde programmatuur

**Leverancier:** de leverancier van de back-up software aan Oprachtgever

**Website:** [www.tipcon.nl](http://www.tipcon.nl)

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden

**Netiquette:** de meest actuele Network Etiquette-richtlijnen zoals omschreven in RFC 1855 (<http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt> dan wel de opvolger hiervan

**artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden**

1. De Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Tipcon en een Oprachtgever waarop Tipcon deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een Overeenkomst met Tipcon houdt in dat Oprachtgever de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.

2. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Tipcon, voor de uitvoering waarvan door Tipcon derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op de Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.

4. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Tipcon en Oprachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Oprachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

6. In het geval deze Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

7. Tipcon behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website of per (elektronische) berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.

8. Indien Oprachtgever een voor hem negatieve wijziging in deze Voorwaarden niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden Tipcon hierover te informeren. Tipcon kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Oprachtgever niet meer zal gelden. Indien Tipcon de wijziging niet wenst in te trekken, is Oprachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

9. De in deze Voorwaarden genoemde bijzondere afdelingen B t/m I prevaleren boven de algemene afdelingen A en J t/m M.

**artikel 3. Aanbod**

1. De offertes en aanbiedingen die door Tipcon worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk.

2. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt dat deze zijn gebaseerd op de door Oprachtgever verstrekte gegevens. Bij gebelken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Oprachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van Tipcon ontnemen.

3. Tipcon kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Oprachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen montage-, installatie-, reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

**artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst**

1. Een Overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat Tipcon een order of opdracht schriftelijk of via email heeft aanvaard of bevestigd.

2. Indien de opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de getekende opdrachtbevestiging nog niet retour is ontvangen, wordt de Overeenkomst geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze Voorwaarden op het moment dat Tipcon op verzoek van Oprachtgever met de uitvoering van de Overeenkomst is gestart. Indien de Oprachtgever in dit geval niet binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek reageert op de inhoud van de opdrachtbevestiging, dan wordt deze als juist en volledig aangemerkt en zijn Oprachtgever en Tipcon aan de inhoud ervan gebonden

3. Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst kunnen slechts als uitsluitend schriftelijk geschieden.

4. Oprachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

**artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Alle Diensten van Tipcon worden uitgevoerd op basis van een spanningsverbinde tennijz en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Tipcon uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Tipcon zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform het aanbod, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Oprachtgever. Indien prijzen voor bepaalde onderdelen van de Dienst bij vooruitbetaling dienen te geschieden, is Tipcon niet verplicht deze onderdelen te leveren voordat deze prijzen zijn betaald.

3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Tipcon het recht bepaalde Werkzaamheden te laten verrichten door hulpverleners en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal Tipcon de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

4. Tipcon is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat er van uit en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht aan Tipcon de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Oprachtgever te aanvaarden.

5. De Oprachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Tipcon aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Oprachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Tipcon worden verstrekt. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Oprachtgever de gegevens aan Tipcon ter beschikking heeft gesteld.

6. Indien Oprachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst door Tipcon nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, hardware, software, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van Tipcon stelt of indien Oprachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Tipcon het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst. Ook heeft Tipcon dan het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. Dit onverminderd het recht van Tipcon tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

7. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Tipcon de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Oprachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8. Ingeval medewerkers van Tipcon op locatie van Oprachtgever Werkzaamheden verrichten, draagt Oprachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.

9. Oprachtgever vrijwaart Tipcon voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Tipcon, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Oprachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Oprachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de Werkzaamheden aan de door Tipcon ingezette medewerkers kenbaar maken.

10. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Oprachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Tipcon staan. Tipcon is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Oprachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Tipcon.

11. Tenzij anders is overeengekomen, is de Oprachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. De Oprachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een

gezagsverhouding tot de Oprachtgever staan.

12. Indien de Diensten van Tipcon op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van standby-diensten omvatten, zal Tipcon één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Oprachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. Tipcon staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.

13. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van Tipcon uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Tipcon. Planningen en overige inschattingen van Tipcon zijn hierop gebaseerd.

**artikel 6. Account**

1. Tipcon zal aan de Oprachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen indien dit onderdeel van de Dienst is. Met deze gegevens heeft Oprachtgever toegang tot een klantenportaal waarmee Oprachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en (indien van toepassing) accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen.

2. Zonder toestemming van Tipcon is het Oprachtgever verboden de door Tipcon verschafte gebruikersnaam of aangemaakte accounts aan derden beschikbaar te stellen, of anders te gebruiken dan voor de aangegeven doeleinden.

3. Ieder actie die middels het administratief account, het klantenportaal, een beheertool of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Oprachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Oprachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Tipcon te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

**artikel 7. Levering en termijnen**

1. Tipcon spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. Tipcon is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is Tipcon gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Tipcon en Oprachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

2. De enkele overschrijding van een door Tipcon genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Tipcon niet in verzuim.

3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.

4. Indien de Overeenkomst is gewijzigd of aangevuld, dan is Tipcon gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat partijen overeenstemming hebben over alle wijzigingen en/of aanvullingen, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip van voltooiing van de Werkzaamheden, beloning en andere voorwaarden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Tipcon op en is voor Oprachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

5. Mocht Tipcon onverhoopt niet in staat zijn binnen een overeengekomen fatale levertijd aan haar verplichtingen te voldoen, kan Tipcon alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij Tipcon een termijn van minimaal veertien (14) dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen.

**artikel 8. Wijziging en meer/minderwerk**

1. Indien Tipcon op verzoek of met voorafgaande instemming van Oprachtgever Werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze Werkzaamheden of prestaties door Oprachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Tipcon. Tipcon is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten.

2. Verrekening van meer- en minderwerk vindt in ieder geval plaats:

- in geval van wijzigingen in de Dienst;
- in de gevallen als in deze Voorwaarden bepaald.

3. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraken van Tipcon op verrekening daarvan onverlet.

**artikel 9. Service Level Agreement**

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

**artikel 10. Uitvoering Diensten**

- Indien de Dienst (mede) geleverd wordt via systemen en/of netwerken van Tipcon, zal Tipcon zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Tipcon opgeslagen gegevens te realiseren.
- Tipcon biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen middels een Service Level Agreement. Voor zover niet in een Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- Tipcon heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Tipcon zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Tipcon is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- Tipcon heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Tipcon zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtnemers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Tipcon is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door een dergelijke aanpassing.
- Tenzij Opdrachtgever een aparte overeenkomst voor back-up met Tipcon heeft afgesloten, is Tipcon niet gehouden om reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op systemen van Tipcon opgeslagen gegevens. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën te maken van zijn gegevens.
- Tipcon zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Tipcon. Tipcon kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Tipcon zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- Bij bepaalde Diensten kan Tipcon filters voor e-mail en/of internet aanbieden waarmee Opdrachtgever ongewenste inhoud (zoals virussen, reclameberichten en/of websites) kan blokkeren. Tipcon zal zich inspannen om te zorgen dat deze filters correct werken voor zover dat binnen haar macht ligt. Tipcon kan echter niet garanderen dat deze filters altijd de juiste berichten/websites doorlaten of blokkeren, of dat bij verwijdering van een onderdeel van een bericht de resterende inhoud intact blijft. Opdrachtgever aanvaardt bij het gebruik van dergelijke filters dan ook het risico en aansprakelijkheid voor de werking daarvan.
- Indien naar het oordeel van Tipcon een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Tipcon of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Tipcon gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst(en) te gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst en de Netiquette.

**artikel 11. Storingen**

- Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, kan Opdrachtgever een storing melden bij Tipcon op de door Tipcon bepaalde wijze. Tipcon zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform wat partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van Tipcon medewerking van Opdrachtgever noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal Opdrachtgever alle door Tipcon nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. Tipcon is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
- Tipcon is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.
- Indien in de Overeenkomst tevens de werkzaamheden zijn gedeukt ten gevolge van ad hoc storingen aan Hardware, geldt dat alleen voor Hardware die naar beoordeling van Tipcon goed is onderhouden en maximaal vijf (5) jaar oud is.

**B. BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP EN AFLEVERING**

**artikel 12. Koop en verkoop zaken**

- Tipcon verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever van Tipcon koopt.
- Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Tipcon staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tipcon staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke Overeenkomst tussen partijen de

gebruiksdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

- In de Overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, software, ver- en gebruiksmaterialen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- Tipcon staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.
- Levering vindt plaats af magazijn Tipcon tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Tipcon de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. De door Tipcon aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- Indien Opdrachtgever Tipcon zoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Tipcon daartoe verplicht is, kan Tipcon dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een omgeving die voldoet aan de door Tipcon in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Tipcon de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van Hardware/Software door Tipcon is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van Software.
- Tipcon is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Tipcon gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de zaken waarvoor Opdrachtgever belangstelling heeft.
- Tipcon mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden.
- Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van zaken die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

**artikel 13. Aflevering en installatie standaard Software**

- Tipcon zal standaard Software op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken op dat gebied, door Tipcon te bepalen formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan Opdrachtgever afleveren. Tipcon bepaalt de wijze van aflevering.
- Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Tipcon de Software bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daarover zal Opdrachtgever zelf de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Hardware en gebruiksomgeving aanpassen.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Tipcon niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Tipcon te bepalen inhoud. Tipcon beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

**C. BIJZONDERE BEPALINGEN ONLINE BACK-UP**

**artikel 14. Omvang**

- Tipcon, dan wel Leverancier, hebben het recht om de gebruikerssoftware van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten in de gebruikerssoftware te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen. Omdat de gebruikerssoftware aan meerdere gebruikers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Tipcon, dan wel Leverancier, is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de gebruikerssoftware.
- Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals vermeld in de bij de Dienst behorende documentatie strikt op te volgen.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de gebruikerssoftware met inachtneming van de documentatie.
- Opdrachtgever bepaalt welke digitale gegevens met behulp van de gebruikerssoftware worden opgeslagen. Tipcon heeft geen kennis van deze digitale gegevens. Opdrachtgever is er dan ook verantwoordelijk voor dat die digitale gegevens rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op de rechten van derden.
- Opdrachtgever vrijwaart Tipcon voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever met behulp van de gebruikerssoftware opgeslagen digitale gegevens onrechtmatig zijn.
- Mocht Tipcon ontdekken dat de data die de Opdrachtgever met behulp van de gebruikerssoftware heeft opgeslagen onrechtmatig

is, dan heeft Tipcon in een dergelijk geval het recht de digitale gegevens van Opdrachtgever te verwijderen of te blokkeren. Dit naar oordeel van Tipcon. In geen geval zal Tipcon aansprakelijk zijn voor de schade die voortvloeit uit dat handelen.

**artikel 15. Encryptiesleutel en data**

- Tipcon en Leverancier zijn nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de encryptiesleutel en/of wachtwoorden door de Opdrachtgever dan wel dat een derde toegang heeft gekregen tot de encryptiesleutel en/of wachtwoorden en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens of de accountgegevens van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de encryptiesleutel en/of wachtwoorden en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de encryptiesleutel en/of wachtwoorden, de bij Tipcon opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.
- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de online backup, de opgeslagen data en de eventuele restore. Om te voorkomen dat Opdrachtgever voor verrassingen komt te staan wordt sterk aanbevolen dat regelmatig willekeurige bestanden worden hersteld en gecontroleerd op juistheid.
- Tipcon is behoudens grove schuld en opzet niet aansprakelijk voor enig verlies van data.

**D. BIJZONDERE BEPALINGEN NETWERKBEHEER**

**artikel 16. Omvang**

- Tipcon zal het Netwerk van Opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst beheren.
- Indien de inhoud en de omvang van het beheer naar uitsluitend oordeel van Tipcon niet of niet voldoende is bepaald, zal Tipcon ter uitvoering van de Overeenkomst een beheerplan opstellen. Dit beheerplan zal binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden.
- Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door Tipcon voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
- Indien de Diensten van Tipcon voor de Opdrachtgever ook ondersteuning aan gebruikers omvat, kan Tipcon voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Tipcon zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Tipcon kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

**artikel 17. Rapportage en projecten**

- Tipcon zal de Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.
- De Opdrachtgever zal Tipcon schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Tipcon van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor de Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van de Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van de Opdrachtgever en bijzondere of voor Tipcon mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. De Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door Tipcon verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de Opdrachtgever.
- Indien een door Tipcon ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door de Opdrachtgever zijn aangewezen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Tipcon slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van wat op dat gebied schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken op dat gebied, indien Tipcon de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Tipcon is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door de Opdrachtgever zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waarvan ook personen van Tipcon deel uitmaken, gerechtigd zijn voor de Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.
- In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal de Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Tipcon als zodanig zullen fungeren. Contactpersonen van de Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Opdrachtgever.

**E. BIJZONDERE BEPALINGEN VoIP**

**artikel 18. VoIP**

1. Tipcon stelt aan Odrachtgever voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat al bij Odrachtgever in gebruik is door Tipcon als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
2. Indien Odrachtgever al één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Odrachtgever op de bij Tipcon gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Tipcon zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt.
3. Tipcon is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij Odrachtgever.
4. Tipcon is gerechtigd om tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Tipcon zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie (3) maanden nadat de wijziging schriftelijk aan Odrachtgever bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is.
5. Tipcon is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.
6. Odrachtgever zal de telefoonnummers slechts gebruiken in overeenstemming met de wet.
7. Odrachtgever kan bij het einde van de Overeenkomst Tipcon schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met Tipcon afspraken heeft gemaakt over nummerbehoud.
8. Tipcon is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van Odrachtgever naar een andere locatie.
9. Het is Odrachtgever niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de bedragen die Odrachtgever verschuldigd is, te beïnvloeden.
10. Tipcon zal voor Odrachtgever conform lid 2 van dit artikel diens abonnement opzeggen bij zijn huidige aanbieder. Tipcon is echter nimmer aansprakelijk voor de (financiële) afwikkeling van het abonnement met de vorige aanbieder.

**artikel 19. Randapparatuur**

1. Alle randapparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik van VoIP nodig is evenals diensten die met gebruikmaking van VoIP worden aangeboden, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Tipcon.
2. Indien dit noodzakelijk is voor het functioneren van VoIP of het netwerk, als gewijzigde wet of regelgeving dit vereist, of als een bevoegd (overheids)orgaan Tipcon daartoe verplicht, heeft Tipcon het recht aan de Odrachtgever toegekende telefoonnummers te wijzigen.

**artikel 20: Verplichtingen van de Odrachtgever**

1. Odrachtgever is altijd onverminderd verantwoordelijk voor het gebruik van de accounts, gebruikersnaam en password.
2. Bij verlies of diefstal van de randapparatuur dan wel de gegevens waarmee de Odrachtgever gebruik maakt van VoIP, dient de Odrachtgever Tipcon daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen. Tipcon zal alsdan de levering van de dienst opschorten (tijdelijk buiten gebruik stellen). De Odrachtgever is de gebruiksvergoedingen voor VoIP verschuldigd tot aan het moment waarop de buitengebruikstelling plaatsvindt. Bij buitengebruikstelling, afsluiting en eventuele heraanafsluiting op het netwerk op grond van verlies of diefstal zijn alle kosten die hiermee verband houden voor rekening van de Odrachtgever. Tipcon is niet verantwoordelijk voor de geheimhouding van de gegevens waarmee de Odrachtgever gebruik maakt van VoIP.
3. Eventueel opgebouwde beltegoeden behorend bij een VoIP-account zijn niet overdraagbaar aan andere accounts of aan derden. Openstaande beltegoeden komen bij beëindiging van het VoIP-account te vervallen en worden niet terugbetaald.

**artikel 21. Aansluiting en informatieverstrekking**

1. Tipcon is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Odrachtgever dit verzoekt of indien Odrachtgever één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. Odrachtgever blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
2. Buiten het bepaalde in het vorige lid is Tipcon steeds gerechtigd aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.
3. Tipcon zal indien mogelijk Odrachtgever hiervan van te voren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
4. Tipcon is wegens een buitengebruikstelling nimmer tegenover Odrachtgever aansprakelijk voor schade of kosten.
5. Tipcon zal slechts op schriftelijk verzoek van Odrachtgever de dienstverlening hervatten. Tipcon kan hieraan voorwaarden verbinden en kan hiervoor heraanafsluitkosten in rekening brengen.
6. Tipcon is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.
7. Tipcon is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Odrachtgever of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.

8. Tipcon is noodzaak nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer.
9. Tipcon staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.

**artikel 22. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes**

1. Odrachtgever dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en software.
2. Tipcon zal in het kader van haar dienstverlening aan Odrachtgever één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend Tipcon bepaalt of aan Odrachtgever een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Tipcon bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
3. Odrachtgever staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
4. Tipcon verstrekt aan Odrachtgever de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van Odrachtgever toegang te bewerkstelligen met internet. Odrachtgever zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

**F. BIJZONDERE BEPALINGEN HOSTING**

**artikel 23. Hosting**

1. Odrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van gegevens in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gegevens die:
  - a. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - b. erotisch of pornografisch zijn, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling van Tipcon;
  - c. inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht;
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevatten waarvan Odrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden;
  - e. commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevatten op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevatten.
2. Gamingsites en/of clansites zijn niet toegestaan.
3. Odrachtgever onthoudt zich ervan overige Odrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan (het functioneren van) de servers of daarop aanwezige software of gegevens. Het is Odrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, uit te voeren waarvan Odrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Tipcon, overige opdrachtgevers van Tipcon of andere internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
4. Indien Tipcon een redelijk vermoeden heeft dat Odrachtgever één van de in deze Voorwaarden genoemde verboden schendt, is Tipcon gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om aan deze schending een eind te maken. Tipcon zal Odrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen. Tipcon is echter nimmer gehouden tot enige schadevergoeding als gevolg van deze maatregelen.
5. Odrachtgever vrijwaart Tipcon van alle juridische claims met betrekking tot de door Odrachtgever opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.
6. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Odrachtgever.
7. Tipcon kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Odrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Tipcon bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer achteraf die aan Odrachtgever medegeedeeld zijn.
8. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.

**G. BIJZONDERE BEPALINGEN ADVISERING/PROGRAMMERING**

**artikel 24. Programmeerovereenkomsten bij maatwerk Software**

1. Indien niet al vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van te ontwikkelen Software door of vanwege Odrachtgever aan Tipcon ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Tipcon verlangen dat Odrachtgever zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Tipcon is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten

tot het moment waarop Odrachtgever zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Tipcon niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Odrachtgever op te volgen. Tipcon is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Tipcon wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden gevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Tipcon.
4. Tipcon bepaalt de wijze van aflevering.
5. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Tipcon de Software bij Odrachtgever installeren. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Tipcon niet verplicht tot het uitvoeren van dataovername.
6. Tipcon beslist over de vorm en de taal waarin hij gebruikersdocumentatie verstrekt.

**artikel 25. Acceptatie en acceptatietest maatwerk Software**

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Odrachtgever de Software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'). Dit betekent dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Het voorgaande is onverminderd artikel 36 van deze Voorwaarden.
2. De Software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Tipcon uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien Tipcon vóór het einde van de overeengekomen testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Software, indien Odrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
3. Acceptatie van de Software mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Tipcon om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 36, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen.
4. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
5. Indien de Software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
6. Acceptatie van de Software op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Tipcon gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen op het gebied van de ontwikkeling van de Software en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Tipcon is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de Software.
7. Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie aan Odrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Odrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Software aan te brengen. Indien Tipcon in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Odrachtgever ter beschikking te stellen, kan Tipcon daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Tipcon niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Software benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
9. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Tipcon niet begrepen het onderhoud van de Software en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Software.
10. Odrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.
11. Het is Odrachtgever niet toegestaan de Software en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, 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. Evenmin zal Odrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Odrachtgever gebruikt.
12. In voorkomend geval zal Odrachtgever direct na het einde van het gebruiksrecht van de Software alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Tipcon retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Odrachtgever bij het einde van de

## Algemene Voorwaarden Tipcon

Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Tipcon direct schriftelijk melding maken.

- Tipcon is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.

### artikel 26. Modificeren van Software

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tipcon.
- Tipcon is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Tipcon - aangebrachte modificaties.

## H. BIJZONDERE BEPALINGEN VERHUUR ZENDTIJD/RECLAME

### artikel 27. Verhuur reclame

- De Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat hij rechthebbende is van de aangeleverde materialen/gegevens en dat aan Tipcon toestemming is verleend om van deze materialen/gegevens gebruik te maken. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het aan te leveren materiaal.
- De Opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat de inhoud en de uitvoering van de door hem aan Tipcon te leveren materialen/gegevens ten behoeve van de uitvoering van de Dienst niet in strijd zullen zijn met de goede zeden, de openbare orde, noch aanleiding kunnen geven tot opzettelijke beschadiging van de beeldschermen en/of objecten/gebouwen waarin of waarop uitzending van de materialen/gegevens plaatsvindt.
- Tipcon heeft het recht om materialen/gegevens die een politieke of een religieuze strekking hebben te weigeren.
- Tipcon is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van materialen/gegevens die zijn opgeslagen in het systeem.
- De Opdrachtgever moet Tipcon onmiddellijk op de hoogte brengen van het niet functioneren van de Dienst en Tipcon hierbij in staat stellen de benodigde herstelwerkzaamheden uit te voeren. Tipcon zal zich inspannen om de overeengekomen Dienst steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Dienst. Tipcon geeft echter geen enkele garantie hiervoor.
- Tipcon behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering hiervan.
- De Opdrachtgever vrijwaart Tipcon van iedere aanspraak van derden verband houdende met de inhoud en/of uitvoering van de door Opdrachtgever aan Tipcon te leveren materialen/gegevens.
- Indien en voor zover vanwege het in dit artikel bepaalde geen uitvoering van de Dienst kan plaatsvinden, is de Opdrachtgever toch gehouden aan Tipcon de verschuldigde kosten te voldoen.
- Ingeval van tijdsverlies veroorzaakt door vertraging wegens het niet voldoen van de in dit artikel gestelde voorwaarden dient de Opdrachtgever aan Tipcon een zodanige verlenging voor de uitvoering van de Overeenkomst toe te staan als, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijk is.
- Alle kosten en schade, welke ontstaan doordat aan het in de voorgaande leden van dit artikel gestelde niet of niet tijdig is voldaan, komen volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

## I. BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD EN REPARATIE

### artikel 28. Onderhoudsovereenkomsten

- Tipcon zal het onderhoud verrichten van de in de Overeenkomst genoemde Hardware.
- Een tussen partijen gesloten onderhoudsovereenkomst laat onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Hardware en de wijze waarop de Hardware wordt gebruikt. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.
- Tipcon aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor Hardware die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Gedurende de tijd dat Tipcon de te onderhouden Hardware onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- De inhoud en omvang van door Tipcon te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Tipcon verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever bij Tipcon zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen.
- Onder 'storing' wordt in dit artikel verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Tipcon schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander

overeengekomen, is Tipcon tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

- Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Hardware, Tipcon daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
- Opdrachtgever zal alle door Tipcon verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Hardware. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Tipcon het onderhoud opschorten of beperken.
- Alvorens de Hardware aan Tipcon voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de Hardware vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van Tipcon wegens vermindering of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van het onderhoud of wegens het niet adviseren van Opdrachtgever een reservekopie te maken, is uitgesloten.
- De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Tipcon geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Tipcon geleverde programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de Hardware te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, oordeelkundig gebruik van de Hardware of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Tipcon op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Tipcon onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de Hardware anders dan door of namens Tipcon, het gebruik van de Hardware in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om Hardware tijdig te laten onderhouden.
- Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Tipcon evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de Hardware geïnstalleerde programmatuur.
- Indien Tipcon onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in de voorgaande leden bepaalde, kan Tipcon de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- Tipcon is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.
- Tipcon staat er niet voor in dat de te onderhouden Hardware zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
- Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware gedurende de periode dat Tipcon deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Opdrachtgever dient zich hiervoor desgewenst zelf te verzekeren.

### artikel 29. Reparatieovereenkomsten

- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden alle door Tipcon uit te voeren reparatiewerkzaamheden verricht tegen geldend tarief en worden alle vervangen onderdelen en/of materialen eigendom van Tipcon.
- Vervang Tipcon, al dan niet ter voldoening van garantieverplichtingen, onderdelen, dan worden de vervangen onderdelen eigendom van Tipcon.
- Tipcon draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de data op de ter reparatie aangeboden zaken en het eventuele verlies hiervan.

## J. VERGOEDINGEN EN BETALING

### artikel 30. Prijzen, zekerheid en termijnen

- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.
- Tipcon is gerechtigd bij een Overeenkomst vooruitbetaling te verlangen en/of zekerheid te bedingen van de Opdrachtgever
- Na het sluiten van de Overeenkomst kan Tipcon zekerheid bedingen indien zij goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet zal nakomen.
- Werkzaamheden worden verricht tussen 8.30 uur en 17.00 uur op normale werkdagen. Indien uit de opdracht voortvloeit dat het werk op andere tijden c.q. dagen moet worden verricht, heeft Tipcon het recht daarvoor de volgende toeslagen in rekening te brengen:
  - gewone werkdagen van 18:00 – 22.00 uur 50%
  - gewone werkdagen van 22:00 – 08:30 uur 100%
  - zaterdag 100%
  - zon- en feestdagen 150%
- Tipcon is gerechtigd de prijzen en tarieven voor dienstverlening eenmaal per kalenderjaar, op 1 januari, te verhogen, waarvan Opdrachtgever minimaal één maand tevoren een kennisgeving ontvangt.
- Indien de verhoging groter is dan de stijging van het algemene

indexcijfer, zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor statistiek (CBS) over het jaar voorafgaande aan de verhoging van de Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de verhoging, dan moet de Opdrachtgever hiervan binnen dertig (30) dagen na kennisgeving schriftelijk mededelen. Opdrachtgever en Tipcon zullen dan in overleg tot nieuwe tarieven komen.

### artikel 31. Betalingen

- De betalingstermijn van iedere factuur is, tenzij anders overeengekomen, zeven (7) dagen bij particulieren. Bij bedrijven geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
- De Opdrachtgever betaalt abonnementsgelden voor VoIP periodiek achteraf.
- Tipcon behoudt zich het recht voor betaling middels automatische incasso dan wel vooruitbetaling van het beltegoed te verlangen.
- Indien automatische incasso is overeengekomen, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend conform artikel 6:96 BW en het besluit 'vergoeding buitengerechtelijke kosten..

## K. DUUR OVEREENKOMSTEN

### artikel 32. Duur en beëindiging Overeenkomsten

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimum termijn van twaalf (12) maanden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een geldig gedane opzegging of expliciete verlenging tijdig voor een opzegtermijn van twee (2) maanden, steeds stilzijdend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden.
- Opdrachtgever en Tipcon zijn te allen tijde gerechtigd om de Overeenkomst voor onbepaalde tijd, door middel van opzegging te doen eindigen. Een rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist. Een dergelijke opzegging dient te geschieden bij aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- De Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd tenzij er sprake is van dringende omstandigheden ten gevolge waarvan het van Opdrachtgever of Tipcon in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat de Overeenkomst van opdracht langer voortduurt. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de andere partij te worden bekendgemaakt. Een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding te betalen.
- Indien Opdrachtgever de Overeenkomst voor bepaalde tijd in overeenstemming met de voorgaande leden voortdijg geheel dan wel gedeeltelijk heeft opgezegd met wederzijds instemming, heeft Tipcon recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane en aanspreekbaar te maken bezettingsverlies evenals van additionele kosten die zij redelijkerwijze heeft moeten maken tengevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst. Dit tenzij er feiten dan wel omstandigheden aan de voortijdige beëindiging ten grondslag liggen die aan Tipcon zijn toe te rekenen.
- Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten
- Tipcon is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - na het sluiten van de Overeenkomst Tipcon ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Tipcon kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- Tipcon heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Tipcon op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

**L. AANSPRAKELIJKHEID, OVERMACHT EN GARANTIE**

**artikel 33. Aansprakelijkheid**

1. Tipcon zal haar Werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Tipcon mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Tipcon voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. Tipcon is niet aansprakelijk voor beveliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen of verzonden in het kader van de Overeenkomst.
3. Tipcon is behoudens grove schuld en opzet niet aansprakelijk voor enig verlies van data.
4. Gezien het op het Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. Tipcon kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Tipcon is niet aansprakelijk voor beveliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
5. Opdrachtgever aanvaardt dat Tipcon niet aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van het niet kunnen krijgen van toegang tot internet en/of via internet functionerende applicaties door Opdrachtgever of derden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Tipcon.
6. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is Tipcon slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
7. De aansprakelijkheid van Tipcon is daarom beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde zaken dan wel de vergoeding welke Tipcon in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Voor Overeenkomsten die een langere doorlooptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal de vergoeding over de laatste zes maanden.
8. Bovendien is de aansprakelijkheid van Tipcon in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
9. Voornoemde limiteringen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van grove schuld of opzet door Tipcon of haar liddegeven.
10. Voor personen die Tipcon op aanwijzing van Opdrachtgever heeft ingeschakeld, is Tipcon niet aansprakelijk.
11. Tipcon is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade is Tipcon niet aansprakelijk.
12. Opdrachtgever is verplicht om binnen twee (2) maanden nadat Opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de Overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft signaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan Tipcon.
13. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is Tipcon op geen enkele wijze verplicht tegenover Opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de Werkzaamheden.
14. Voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook ten opzichte van Tipcon in ieder geval na het verstrijken van één (1) jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat Opdrachtgever deze rechten en/of bevoegdheden ten opzichte van Tipcon kan aanwenden.

**artikel 34. Overmacht**

1. Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al wat op dat gebied in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
2. Tipcon is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De Overeenkomst zal dan worden ontbonden.
3. Tot die omstandigheid wordt in elk geval tevens maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken van de dienstverlening middels internet, storingen of uitvalen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Tipcon door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Tipcon kan worden gevergd.
4. Tipcon kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der

partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zover Tipcon ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Tipcon gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

**artikel 35. Vrijwaring**

1. De Opdrachtgever vrijwaart Tipcon voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Tipcon toerekenbaar is.
2. Indien Tipcon uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Tipcon zowel buiten als in rechte bij te staan en direct al die maatregelen te nemen die van hem in dat geval verwacht mag worden.
3. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Tipcon, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Tipcon en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

**artikel 36. Garanties en klachten**

1. De door Tipcon te verlenen garantie op geleverde zaken is gesteld op 1 jaar. Deze garantie wordt geleverd op basis van carry-in. Bij een garantieaanvraag na 1 jaar richt de afnemer zich rechtstreeks tot de fabrikant. In het geval van pc/laptop is Tipcon bereid de contacten over te nemen op basis van het dan geldende tarief voor handlingskosten. De totale garantieperiode is beperkt tot de garantie zoals die door de desbetreffende fabrikant of importeur wordt verleend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Tipcon zal zich - onverminderd het vorige lid - er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de door Tipcon geleverde zaken, evenals in onderdelen die door Tipcon in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van twee (2) weken na ontdekking doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Tipcon zijn gemeld.
3. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Tipcon niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onoverredig hoge kosten zijn verbonden, is Tipcon gerechtigd de Hardware kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.
4. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.
5. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Tipcon.
6. 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 Opdrachtgever zonder toestemming van Tipcon wijzigingen in de Hardware of in de onderdelen die door Tipcon in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
7. Tipcon is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
8. Tipcon staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte.
9. Tipcon staat er evenmin voor in dat Opdrachtgever te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.
10. Tipcon heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een aparte Overeenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.
11. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Tipcon in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
12. Klachten over de geleverde Diensten dienen door de Opdrachtgever in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na levering van de betreffende Dienst schriftelijk te worden gemeld aan Tipcon. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tipcon in staat is adequaat te reageren.
13. Indien een klacht gegrond is, zal Tipcon de Diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
14. Reclames over facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk worden ingediend.
15. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of het leveren van zaken niet meer mogelijk of zinvol is, zal Tipcon slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 33.
16. Tipcon staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de vaste en mobiele telecommunicatienetwerken.

**M. OVERIGE BEPALINGEN**

**artikel 37. Geheimhouding en overname personeel**

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe

verplicht, is Tipcon verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan ter zake een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is Tipcon niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Tipcon voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één (1) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
4. Tipcon heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
5. Het is Tipcon wel toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel op andere wijze binnen het kader van haar marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Opdrachtgever één van haar Opdrachtgevers is.

**artikel 38. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

1. Alle in het kader van de Overeenkomst door Tipcon tot stand gebrachte of geleverde zaken blijven eigendom van Tipcon, totdat de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.
2. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
3. Tipcon kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, software, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Tipcon onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Tipcon verschuldigde bedragen heeft voldaan.

**artikel 39. Intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, Hardware of door Tipcon geleverde Diensten, berusten uitsluitend bij Tipcon. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot veeleenvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en door Opdrachtgever niet-overdraagbaar aan derden.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Software, websites, databestanden, Hardware/Software of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Tipcon behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de zaken die zij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan die zaken aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de Werkzaamheden van Tipcon.
5. In geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde verbodt Opdrachtgever een boete van EUR 5.000,00 (vijfduizend euro) voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, onverminderd de overige rechten die Tipcon geldend kan maken.

**artikel 40. Toepasselijk recht en Voorwaarden**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Tipcon is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren beslecht door de Rechtbank 's-Hertogenbosch.
3. Deze Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en zullen door Tipcon op verzoek kosteloos worden toegezonden. De Voorwaarden zijn tevens raadplegen en op te slaan via de website van Tipcon.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Tipcon.

5. De Nederlandse tekst van de Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

**Artikel 41. Verwerkersovereenkomst**

**Artikel 1. Doeleinden van verwerking**

1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

**Artikel 2. Verplichtingen Verwerker**

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

2.6. De Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst. Op verzoek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

**Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie en in landen welke als veilig zijn aangemerkt door de Europese Commissie (EC). Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie of landen welke niet zijn goedgekeurd door de EC is verboden.

**Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.

4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

**Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers**

5.1. Verwerker zal uitsluitend sub-verwerkers inschakelen met voorafgaande toestemming van verantwoordelijke. Op voorhand wordt toestemming verleend voor inschakelen van hosting- en cloudbedrijven indien redelijkerwijs noodzakelijk voor de dienstverlening, mits deze landen geen banden met de Verenigde Staten hebben.

5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de mogelijk hierbij betrokken overeenkomsten in te zien.

5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

**Artikel 6. Beveiliging**

6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde

kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

6.3. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

**Artikel 7. Meldplicht**

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2. Een melding moet altijd worden gedaan.

7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

7.4. De Verwerker zal conform artikel 33 lid 5 AVG alle datalekken documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Op verzoek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

**Artikel 8. Afspraken verzoeken van betrokkenen**

8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) richt aan Verwerker, zullen Partijen het verzoek van de betrokkene in onderling overleg afhandelen. Verwerkingsverantwoordelijke blijft in dat geval wel eindverantwoordelijk voor de afhandeling.

**Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

**Artikel 10. Audit**

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag eens per kwartaal plaatsvinden.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.

10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

**Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ten aanzien van

aansprakelijkheid de normale wettelijke regeling geldt.

**Artikel 12. Duur en beëindiging**

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopieevorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

**Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Versie mei 2021