



ALGEMENE VOORWAARDEN

Supracom B.V.
Dorpsstraat 15
3886 AR Garderen

HOOFDSTUK – BEGRIPSBEPALINGEN

Aanbieding:	Een aanbod voor een dienst of product met de daarbij horende tarieven en voorwaarden.
Aanvullende Diensten:	Iedere Dienst die Supracom levert in samenhang met of in aanvulling op het beheren van een ICT omgeving.
Algemene Voorwaarden:	De onderhavige algemene voorwaarden voor de Contractanten van Supracom.
Contractant:	Degene die een Overeenkomst heeft gesloten met Supracom.
Correctief onderhoud:	Het opheffen van storingen aan het netwerk welke zijn ontstaan bij normaal en deugdelijk gebruik van het product en software
Datadienst:	De datadienst bevat in ieder geval de hosting, telefonie, online back-up, internetverbindingen en wireless hotspots
Dienst:	Beheren van hardware en software.
Eindgebruiker:	De natuurlijke of rechtspersoon die van een Dienst/Product gebruik maakt of wil gaan maken.
Maand:	Een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.
Netwerk:	Het geheel van computers, randapparatuur en programmatuur zoals aanwezig op één of meerdere locaties van Contractant
Offerte:	Aanbieding van Producten en- of Diensten tegen een bepaalde prijs.
Overeenkomst:	De Overeenkomst waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.
Product:	Hardware en software die door Supracom geleverd wordt of kan worden.
Preventief onderhoud:	De door Supracom ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie en configuratie van een netwerk van Contractant.
Remote correctief onderhoud:	Het vaststellen van de oorzaak en/of opheffen van aangemelde storingen via een internetverbinding met het netwerk.

- Remote preventief onderhoud:** De door Supracom ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling middels een internetverbinding met het netwerk.
- Serviceovereenkomst:** Overeenkomst tussen Contractant en Supracom die strekt tot het leveren van onderhoud op een netwerk van Contractant.
- Supracom:** Supracom B.V.
- Werkdagen** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende nationale feestdagen en oudjaarsdag.
- Server:** Een server is een besturingssysteem (fysiek of virtueel geïnstalleerd) dat één of meerdere diensten verleent aan clients in een netwerk. Voorbeelden van diensten zijn (en niet uitsluitend): Bestandserver, Mailserver, Databaseserver en Printerserver. Een server die meerdere van voorgenoemde diensten verleent wordt gezien als 1 server. In het geval van virtualisatie, waarbij meerdere installaties van servers op 1 fysieke server kunnen staan, wordt iedere installatie als zelfstandige server gezien.
- Storing:** Het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door de fabrikant(en) of door Supracom kenbaar gemaakte specificaties van het netwerk, voor zover deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

HOOFDSTUK - ALGEMEEN

ARTIKEL 1 - TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen waarbij Supracom als dienstverlener en/of leverancier optreedt. De toepasselijkheid van door de Contractant gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2** Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.
- 3** Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit meerdere onderdelen. In geval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in de generieke onderdelen en de specifieke onderdelen prevaleert het bepaalde in de specifieke onderdelen.
- 4** Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen en bedingen binden Supracom slechts voor zover deze door Supracom schriftelijk zijn overeengekomen.

ARTIKEL 2 – CONDITIES

- 1 Alle Offertes en Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.
- 2 Alle aangegeven prijzen zijn in euro's, netto, exclusief omzetbelasting, heffingen van overheidswege, en zonder korting, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Technische beschrijvingen hebben een zuiver informatief karakter. De Contractant kan enkel in euro's betalen, tenzij anders overeengekomen.

ARTIKEL 3 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 1 Een Overeenkomst betreffende een Dienst of Product komt tot stand, nadat een schriftelijk, telefonische of elektronische aanvraag daartoe van of namens Contractant door Supracom is aanvaard. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien Supracom de aanvraag schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk is begonnen met realisatie van de Overeenkomst.
- 2 Bij de elektronische totstandkoming van de Overeenkomst is Contractant zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en afdrucken van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. Supracom stelt de voorwaarden van de Overeenkomst, niet zijnde deze algemene voorwaarden, en deze Algemene Voorwaarden op zodanige wijze ter beschikking dat deze door Contractant opgeslagen kunnen worden zodat deze voor latere kennisneming toegankelijk zijn.
- 3 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van problemen met betrekking tot de elektronische postbus van Contractant, komt dit voor risico van Contractant. Supracom is niet gehouden om een ontvangstbevestiging te sturen ten aanzien van communicatie die zij heeft ontvangen.
- 4 De Contractant staat in voor de juistheid van de gegeven opdrachten en de daarin vermelde gegevens. Supracom is niet gehouden, maar wel gerechtigd, de juistheid van de opgegeven gegevens te verifiëren. Degene die namens Contractant de Overeenkomst is aangegaan staat ervoor in dat hij/zij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem/haar betrekking hebbend legitimatiebewijs en dat hij/zij bevoegd is om Contractant te vertegenwoordigen.

ARTIKEL 4 – DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen Supracom en de Contractant een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van één jaar, tenzij Supracom of de Contractant de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de desbetreffende periode.

- 3 Indien tijdens de duur van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.

ARTIKEL 5 – WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 1 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 is Supracom daartoe gerechtigd.
- 2 Supracom informeert Contractant uiterlijk twee weken van te voren over de inhoud van de voorgenomen wijzigingen.

ARTIKEL 6 – UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 1 Supracom zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Supracom het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3 De Contractant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Supracom aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Contractant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Supracom worden verstrekt. Contractant staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Supracom zijn verstrekt, heeft Supracom het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Contractant in rekening te brengen.
- 4 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Supracom de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Contractant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

ARTIKEL 7 – HONORARIUM

- 1 Indien tussen Supracom en Contractant geen fixed honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de bestede uren door Supracom in het kader van de nakoming van de Overeenkomst. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Supracom, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief schriftelijk is overeengekomen.
- 2 Het honorarium wordt verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

- 3 Bij Overeenkomsten met een looptijd van meer dan drie maanden zal het honorarium maandelijks in rekening worden gebracht.
- 4 Bij een periodieke betalingsverplichting van de Contractant, is Supracom – behoudens inhoudelijke prijs- en/of tariefaanpassing – tussentijds gerechtigd jaarlijks per 1 januari haar prijzen en tarieven aan te passen conform het consumentenprijsindexcijfer voor alle huishoudens (reeks 2015=100) over de daaraan voorafgaande periode september/september, tenzij tussen partijen andersluidende afspraken zijn gemaakt.
- 5 Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag Supracom schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien de Contractant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is de Contractant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 6 Supracom is gerechtigd het honorarium te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de Overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Supracom, dat in redelijkheid niet van Supracom mag worden verwacht dat overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het overeengekomen honorarium. Supracom zal de Contractant van een verhoging van het honorarium of uurtarief in deze situatie schriftelijk op de hoogte stellen.
- 7 Supracom verricht haar werkzaamheden tijdens kantoortijden (8:00 t/m 18:00 uur) op Werkdagen. Werkzaamheden die door of namens Supracom worden verricht op Werkdagen buiten kantoortijden worden aan Contractant in rekening gebracht tegen 150% van het gebruikelijke tarief van Supracom. Werkzaamheden die worden verricht op niet-Werkdagen (zaterdag/zondag en/of op in Nederland algemeen erkende nationale feestdagen waaronder tevens wordt verstaan oudjaarsdag) worden aan Contractant in rekening gebracht tegen 200% van het gebruikelijke tarief van Supracom.

ARTIKEL 8 – BETALING

- 1 Betaling vindt op factuur plaats binnen 30 dagen na de factuurdatum, mits anders schriftelijk is overeengekomen tussen Supracom en Contractant.
- 2 De betaling van de factuurbedragen dienen zonder korting of verrekening van schulden te geschieden.
- 3 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 4 Bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen moeten binnen 5 Werkdagen na de factuurdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Supracom.
- 5 Supracom mag kosten, zoals administratie- en/of onderzoekskosten, die verband houden met bezwaren op een factuur aan Contractant in rekening brengen.

- 6 Supracom heeft de mogelijkheid om een aanbetaling van maximaal 50% te verzoeken alvorens tot nakoming van de Overeenkomst over te gaan. Na voldoening van de aanbetaling is Supracom gehouden om de Overeenkomst na te komen.

ARTIKEL 9 – NIET-TIJDIGE BETALING

- 1 Indien Contractant in gebreke blijft van de betaling binnen de termijn is de Contractant van rechtswege in verzuim. Contractant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Indien ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag een (incasso)procedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten voor rekening van de Contractant.

ARTIKEL 10 – EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 1 Alle door Supracom geleverde Producten, daaronder eventueel mede begrepen rapporten, ontwerpen, (elektronische) bestanden, blijven eigendom van Supracom totdat Contractant alle verplichtingen uit al zijn met Supracom gesloten overeenkomst(en) volledig is nagekomen, waaronder tevens wordt begrepen vorderingen van Supracom op Contractant die ontstaan als gevolg van het door de Contractant tekortschieten in de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de met Supracom gesloten overeenkomst(en).
- 2 Zolang de eigendom niet op de Contractant is overgegaan mag de Contractant deze goederen niet verpanden, in enigerlei vorm tot zekerheid overdragen of aan derden enigerlei ander recht daarop verlenen.
- 3 Indien de Contractant niet aan één of meer van zijn verplichtingen voldoet, is Supracom bevoegd om de door Supracom geleverde goederen als eigendom van Supracom op te vorderen. De Contractant zal door Supracom voor de teruggenomen goederen worden gecrediteerd voor de waarde die Supracom aan die goederen toekent, verminderd met de kosten als gevolg van de terugneming. Dit crediteren staat los van enig recht van Supracom op vergoeding van geleden en/of te lijden schade.
- 4 Contractant is verplicht om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal.

ARTIKEL 11 – KLACHTEN

- 1 Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde producten dienen door de Contractant binnen 5 Werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 10 Werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden c.q. levering, schriftelijk te worden gemeld aan Supracom.
- 2 Indien een klacht gegrond is, zal Supracom de gebreken binnen een redelijke termijn herstellen.

- 3 Supracom is slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 12 – BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 1 Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van het recht op schadevergoeding, indien de andere partij toerekenbaar in de nakoming van één of meer wezenlijke verplichtingen tekortschiet en in verzuim verkeert.
- 2 Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij anders overeengekomen.
- 3 In geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling aan de zijde van één partij, is de andere partij gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld en de andere partij instemt met voortzetting.
- 4 Supracom mag de Overeenkomst zonder opzegtermijn en zonder schadeplichtig te zijn, beëindigen, indien:
- na het sluiten van de Overeenkomst Supracom ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Contractant de verplichtingen niet zal nakomen;
 - Contractant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van de verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 5 Supracom is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 6 Bij ontbinding van de Overeenkomst zijn de vorderingen van Supracom onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 13 – TERUGGAVE TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN

- 1 Contractant is verplicht de door Supracom ter beschikking gestelde zaken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst binnen 10 Werkdagen, na beëindiging van de Overeenkomst, te retourneren.
- 2 Bij schending van lid 1 van dit artikel is Contractant gehouden de daaruit voor Supracom voortvloeiende schade te voldoen.

ARTIKEL 14 – AANSPRAKELIJKHEID SUPRACOM

- 1 Supracom is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst of het gebruik van een Dienst, tenzij dit artikel anders bepaalt.
- 2 Supracom is alleen aansprakelijk voor directe schade van Contractant - waaronder uitdrukkelijk niet begrepen immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving - ontstaan door een aan Supracom toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen of nalaten door Supracom in de navolgende omstandigheden en - per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen - tot ten hoogste de daarbij genoemde bedragen:
 - a) schade ten gevolge van de dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste € 7.500,-;
 - b) schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Contractant, tot ten hoogste € 7.500,-;
 - c) schade ten gevolge van een handelen in strijd met artikel 273d en 273e Wetboek van Strafrecht door Supracom of één van haar werknemers of enig ander individu die handelt voor of namens Supracom, tot een bedrag van ten hoogste € 7.500,-;
 - d) indien het schade betreft als gevolg van enig data- en/of gegevensverlies, tot ten hoogste € 7.500,-.
- 3 De aansprakelijkheid van Supracom is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van Supracom in het voorkomend geval te verstrekken uitkering.
- 4 Supracom sluit iedere aansprakelijkheid voor schade anders dan genoemd onder lid twee van dit artikel uit.
- 5 Indien ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in het tweede lid meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- 6 Supracom kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het eerste en tweede lid indien de schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door Supracom is veroorzaakt.
- 7 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan Supracom te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Supracom is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 15 – AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 1 De Contractant is aansprakelijk voor schade die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan.
- 2 De Contractant vrijwaart Supracom tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Supracom zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant of een Eindgebruiker van de Diensten is gemaakt.

ARTIKEL 16 – GEHEIMHOUDING

- 1 Supracom en Contractant zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2 Supracom is niet aansprakelijk indien zij op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak vertrouwelijk informatie moet verstrekken.

ARTIKEL 17 – INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN

- 1 Onverminderd hetgeen in de Algemene Voorwaarden is bepaald behoudt Supracom de rechten en bevoegdheden die Supracom toekomen op grond van de Auteurswet.
- 2 Alle door Supracom verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, software of andere materialen, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Contractant en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Supracom worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit. Alle voor de Contractant door of in opdracht van Supracom vervaardigde ontwerpen en/of overige zaken zullen aan de Contractant in rekening worden gebracht. Al deze zaken en alle daarop rustende intellectuele eigendomsrechten blijven het eigendom van Supracom en Supracom kan nimmer gevegd worden dat zij die zaken overdraagt.

ARTIKEL 18 – OPSCHORTING

- 1 Supracom is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien:
 - de Contractant de verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de Overeenkomst Supracom ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Contractant de verplichtingen niet zal nakomen;
 - de Contractant 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;

ARTIKEL 19 – OVERMACHT EN NIET-NAKOMING

- 1 Supracom is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Contractant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 2 Onder overmacht wordt verstaan elke niet toerekenbare tekortkoming, waaronder is te verstaan elke gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming van de overeenkomst door Supracom zo bezwaarlijk of kostbaar is geworden, vergeleken met haar vooruitzichten ten tijde van het aangaan van de overeenkomst, dat die nakoming naar haar oordeel en redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

- 3** Van overmacht aan de zijde van Supracom is in ieder geval sprake, doch is daartoe niet beperkt, indien Supracom na het sluiten van de overeenkomst verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ingeval van oorlog, oorlogsgevaar, brand, waterschade, overstroming, vorst, werkstaking, bedrijfsbezetting, stremming van vervoerswegen, defecten aan vervoermiddelen, in- en uitvoerbelemmering, defecten aan machinerieën, storingen in de levering van energie, moeilijkheden of stagnatie in de productie van Supracom of van een onderneming waarvan Supracom de grondstoffen en hulpmiddelen betreft, veterinaire besmettingen en/of epidemieën en voorts door alle overige oorzaken buiten de schuld of de risico's van Supracom ontstaan. Supracom zal het intreden van een overmachttoestand schriftelijk aan de Contractant melden.
- 4** Supracom is gerechtigd om ingeval van overmacht de overeenkomst te ontbinden. Supracom is gerechtigd om, desgewenst, in plaats van ontbinding van de overeenkomst, de uitvoering ervan op te schorten, totdat aan de overmacht veroorzakende omstandigheden een einde zal zijn gekomen.
- 5** Voor schade door ontbinding of opschorting op grond van overmacht ontstaan, gedeerde winst daaronder begrepen, is Supracom niet aansprakelijk.
- 6** Voor zoveel Supracom ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Supracom gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Contractant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

ARTIKEL 20 – WIJZIGING VAN ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1** Supracom is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen en/of te herzien.
- 2** De wijzigingen van de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Indien de Contractant niet akkoord wenst te gaan met de gewijzigde Algemene Voorwaarden is de Contractant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing van de Algemene Voorwaarden de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden in werking zouden treden.

ARTIKEL 21 – BEVOEGDHEID RECHTBANK EN TOEPASSELIJK RECHT

- 1** De rechtbank van de vestigingsplaats van Supracom is uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van geschillen.
- 2** Op (de totstandkoming van) een Overeenkomst met Supracom en daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

HOOFDSTUK – PRODUCTEN

ARTIKEL 22 - LEVERINGSTERMIJN

- 1 Een tussen de Contractant en Supracom overeengekomen leveringstermijn vangt aan op het moment van ontvangst door Supracom van de door de Contractant voor akkoord getekende Overeenkomst dan wel wanneer binnen 10 Werkdagen na verzending van de Overeenkomst door de Contractant niet gereageerd wordt, mits Supracom tevens in het bezit is van alle inlichtingen welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 2 Voor leveringen waarvoor naar hun aard dan wel omvang geen Offerte en/of Overeenkomst is verzonden, wordt de factuur als Overeenkomst beschouwd. In dat geval vangt de leveringstermijn, indien en voor zover van toepassing, aan op de factuurdatum.
- 3 De door Supracom gegeven leveringstermijnen zijn indicatief en gelden bij benadering, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4 Supracom tracht de termijn van levering zoveel mogelijk na te komen. Supracom is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige termijnoverschrijving, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 23 - LEVERING, VERVOER EN OPSLAG

- 1 Verlading en vervoer van alle goederen, ook die welke franco verkocht zijn, geschieden voor risico van de Contractant. Verbintenissen tegenover derden aangaande brengen hierin geen veranderingen en worden geacht in het belang en voor rekening van de Contractant te zijn aanvaard.
- 2 Supracom is gerechtigd goederen welke, door oorzaken onafhankelijk van haar wil niet naar de plaats van bestemming vervoerd kunnen worden, voor rekening en risico van de Contractant op te slaan of te doen opslaan en betaling te verlangen van de Contractant als had levering plaatsgevonden, daaronder begrepen de kosten van opslag. De keuze van het vervoermiddel is aan Supracom, ook bij niet francoverzendingen. Belemmeringen of tijdelijke verhinder van het gekozen vervoermiddel verplichten Supracom niet een ander vervoermiddel te nemen.
- 3 Supracom is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit het uitvallen, door welke oorzaak ook, van het door Supracom gekozen vervoer. Goederen, die niet in ontvangst zijn genomen uiterlijk binnen 3 dagen nadat zij ter aflevering zijn aangeboden, worden op de plaats daartoe aangewezen volgens het algemeen gebruik door Supracom opgeslagen voor rekening van de Contractant.

ARTIKEL 24 - RECLAME

- 1 De controle op de hoeveelheid en/of beschadigingen van de geleverde goederen dan wel van de verpakking daarvan welke bij (af)levering van de goederen door of vanwege de Contractant worden/zijn geconstateerd, dient Contractant op de afleveringsbon, de

factuur en/of afleveringsdocumenten te vermelden. Bij gebreke hiervan wordt de Contractant geacht het geleverde goed in goede staat te hebben ontvangen en goedgekeurd, alsdan worden reclamaties dienaangaande niet meer in behandeling genomen.

- 2** Supracom is slechts aansprakelijk voor vervanging van de goederen of gedeelten daarvan waaronder conform het bepaalde in lid 1 van dit artikel door de Contractant is gereclameerd. Supracom is niet aansprakelijk voor de door de Contractant ten gevolge van gebreken in hoedanigheid, maat en staat van het opgeleverde goed geleden schade.
- 3** De Contractant dient Supracom in de gelegenheid te stellen de goederen in de staat waarin deze zijn afgeleverd te inspecteren, teneinde na te gaan of de reclame al dan niet gegrond is.
- 4** Reclames over facturen dienen schriftelijk binnen 5 Werkdagen na verzenddatum van de facturen bij Supracom te worden ingediend.
- 5** De Contractant kan geen enkel beroep doen op enige compensatie.

ARTIKEL 25 - GARANTIE

- 1** Supracom verstrekt gedurende een termijn van 1 (één) jaar vanaf de datum van aflevering garantie op de door haar geleverde en/of gemonteerde goederen ten aanzien van aantoonbare constructie- en materiaalfouten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie geldt niet ten aanzien van fabrieksonderdelen.
- 2** Onderdelen, gebrekkig ten gevolge van contractie en/of materiaalfouten worden door Supracom gedurende deze termijn kosteloos vervangen. Arbeidsloon komt voor rekening van Supracom.
- 3** De Contractant is verplicht binnen 5 Werkdagen na het constateren van enig gebrek Supracom daarvan bij aangetekend schrijven in kennis te stellen. Na verstrijking van deze termijn kan de Contractant geen aanspraak meer maken op de garantie zoals gegeven in dit artikel.
- 4** Geen garantie zal worden verleend ten aanzien van gebreken of beschadigingen als gevolg van onoordeelkundig, dan wel oneigenlijk gebruik van de geleverde goederen, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Contractant of derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Supracom, de Contractant of derden aan de geleverde goederen wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen. De Contractant komt evenmin aanspraak op de garantie zoals gegeven in dit artikel toe indien het gebrek of beschadiging is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Supracom geen invloed op kan uitoefenen, hieronder worden mede begrepen weersomstandigheden.
- 5** Indien door Supracom uit hoofde van de in dit artikel gegeven garantie wordt overgegaan tot vervanging van de door Supracom geleverde goederen en/of het opnieuw uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, is de Contractant gehouden het te bewerken goed, dan wel de te bewerken plaats, vrij bereikbaar en/of leeg ter beschikking te stellen.

- 6 Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging aan de Contractant in rekening worden gebracht.

HOOFDSTUK – DIENSTEN

ARTIKEL 26 – ALGEMEEN DIENSTEN

- 1 Alle Diensten en Aanvullende Diensten worden door Supracom uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.
- 2 Indien Supracom op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Contractant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Contractant in rekening worden gebracht.
- 3 Afspraken omtrent een serviceniveau worden schriftelijk overeengekomen. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf door Supracom aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Supracom zijn gelegen.
- 4 Supracom is gerechtigd periodiek de inhoud van haar Serviceovereenkomsten, Diensten en/of Aanvullende Diensten te wijzigen. Daaronder wordt (onder meer) verstaan inhoudelijke prijs- en/of tariefaanpassing en/of indexering van de gehanteerde prijzen en/of tarieven alsmede uitbreiding en/of beperking van de daaronder vallende dienst(en). Indien de Contractant niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is de Contractant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de Serviceovereenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven en/of gewijzigde omvang van de diensten in werking zouden treden.

ARTIKEL 27 – SOFTWARE

- 1 Alle door fabrikant/importeur van software verstrekte garanties heeft uitsluitend betrekking op originele door haar geproduceerde/geleverde software. De door haar gestelde garantievoorwaarden gelden onverkort naast de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid prevaleren de Algemene Voorwaarden.
- 2 Buiten elke garantie vallen het restoren en/of herinstalleren van de software, ook als deze standaard of op welke andere wijze dan ook, bij de aanschaf of op enig ander tijdstip door de fabrikant/importeur is geleverd.
- 3 Voor opdrachten tot werkzaamheden aan software moet de Contractant steeds een schriftelijke opdracht verstrekken. Alle gemaakte kosten inzake werkuren worden in dat geval aan de Contractant doorbelast.

ARTIKEL 28 – SERVICEOVEREENKOMST

- 1 Supracom zal naar beste vermogen service verrichten overeenkomstig de met Contractant schriftelijk vastgelegde Serviceovereenkomst.
- 2 Serviceovereenkomsten gelden alleen in Nederland en/of voor zover het in Nederland opgestelde netwerken, inclusief de onderdelen, betreft.
- 3 Supracom heeft het recht bepaalde onderdelen van het netwerk van de Serviceovereenkomst uit te sluiten, wanneer deze naar het oordeel van Supracom in een zodanige staat verkeren dat zij de uitvoering van de Serviceovereenkomst in redelijkheid onvoldoende mogelijk maken.
- 4 Per type Serviceovereenkomst zijn specifieke voorwaarden van toepassing.

ARTIKEL 29 – HONORARIUM

- 1 Het honorarium voor een Serviceovereenkomst dient vooraf te worden voldaan, uiterlijk op de dag van aanvang van de overeenkomst dan wel de verlenging daarvan, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2 In de tarieven voor een Serviceovereenkomst zijn niet begrepen:
 - a. Werkzaamheden voor of ten gevolge van verhuizingen, verplaatsingen of opnieuw installeren van het netwerk of onderdelen daarvan.
 - b. Modificaties aan onderdelen van het netwerk.
 - c. Reparaties aan hardware welke buiten de fabrieksgarantie valt.
 - d. Werkzaamheden voor gehele of gedeeltelijke revisie van het netwerk of onderdelen daarvan.
 - e. De kosten voor verbruiksartikelen.
 - f. Werkzaamheden en onderdelen voor het herstel van storingen ten gevolge van niet door personeel van Supracom, of door haar aangewezen derden, uitgevoerd onderhoudswerk of pogingen tot herstel van storingen.

ARTIKEL 30 – SUPPORT (AD HOC)

- 1 Onder supportwerkzaamheden wordt de (telefonische)ondersteuning bij Storingen aan de hardware en/of de software verstaan.
- 2 Op het moment dat het voor het oplossen van de Storing noodzakelijk is dat Supracom op locatie ondersteuning biedt is Contractant de voorrijkosten en arbeidsloon van Supracom verschuldigd.
- 3 Indien het naar het oordeel van Supracom noodzakelijk is zal er bij Storingen vervangende Producten beschikbaar worden gesteld.
- 4 Supracom heeft de mogelijkheid om een derde in te schakelen ter ondersteuning bij de Storing.

ARTIKEL 31 – GEBRUIK DATADIENST

- 1 De Contractant en/of Eindgebruiker zal geen virussen verspreiden of toegangsprivileges misbruiken.
- 2 De Contractant en/of Eindgebruiker zal geen beveiligingen doorbreken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan het netwerk zijn gekoppeld, doen stagneren noch enige poging daartoe doen.
- 3 De Contractant en/of Eindgebruiker zal geen gegevens van een derde zonder diens toestemming veranderen of onbruikbaar maken, noch gegevens aan gegevens van een derde toevoegen zonder toestemming van deze derde.
- 4 De Contractant en/of Eindgebruiker zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
- 5 De Contractant en/of Eindgebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud sturen of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar maken.
- 6 Indien in gevallen zoals beschreven onder lid 1 tot en met 5 van dit artikel is Supracom gerechtigd deze aansluiting(en) te deactiveren nadat zij Contractant en/of Eindgebruiker hiervan schriftelijk op de hoogte heeft gebracht.

ARTIKEL 32 – BUITENGEBRUIKSTELLING DATADIENST

- 1 Supracom heeft het recht om de Dienst en/of Aanvullende Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, indien dit nodig is in verband met door te voeren [technische] wijzigingen, het treffen van maatregelen om schade of storingen te voorkomen, of in verband met preventief of correctief onderhoud. Supracom zal Contractant indien mogelijk, vooraf in kennis stellen van haar voornemen de Dienst en/of Aanvullende Dienst buiten gebruik te stellen, onder vermelding, voor zover mogelijk, van het aanvangstijdstip en de ingeschatte duur van de buitengebruikstelling.
- 2 Supracom is, onverminderd enig ander recht, gerechtigd om op ieder moment de Dienst en/of Aanvullende Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien Contractant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst tenzij de tekortkoming de buitengebruikstelling niet rechtvaardigt. Tot ingebruikname wordt door Supracom weer overgegaan, indien Contractant binnen een redelijke termijn na kennisgeving door Supracom zijn verplichtingen is nagekomen.