

Algemene voorwaarden van MacHelp

ALGEMENE BEPALINGEN

1. *Aanbiedingen overeenkomst*
 - 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij MacHelp goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
 - 1.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van MacHelp zijn vrijblijvend, tenzij door MacHelp schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan MacHelp opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop MacHelp zijn aanbieding baseert.
 - 1.3. Toepasselijkheid van inkoop of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
 - 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. MacHelp en cliënt zullen alsdan overleggen teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voorzover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
 - 1.5. MacHelp kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.
2. *Prijs en betaling*
 - 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
 - 2.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat MacHelp gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
 - 2.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop MacHelp de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
 - 2.4. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan MacHelp de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is cliënt de door MacHelp gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien cliënt bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
3. *Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy*
 - 3.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
 - 3.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging 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 anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. MacHelp zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
 - 3.3. Cliënt vrijwaart MacHelp voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan MacHelp toerekenbaar zijn.
4. *Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie*
 - 4.1. Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van MacHelp totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan MacHelp zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van MacHelp mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door MacHelp geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor MacHelp en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor MacHelp totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; MacHelp heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
 - 4.2. Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
 - 4.3. MacHelp kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen) resultaten van de dienstverlening van MacHelp onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan MacHelp verschuldigde bedragen betaald heeft.
5. *Risico*
 - 5.1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.
6. *Rechten van intellectuele of industriële eigendom*
 - 6.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij MacHelp, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
 - 6.2. Indien in afwijking van artikel 6.1 MacHelp bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van MacHelp onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industrieel eigendom het recht van MacHelp aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
 - 6.3. Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
 - 6.4. Het is MacHelp toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal MacHelp cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
 - 6.5. Tenzij MacHelp een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
 - 6.6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door MacHelp schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen

- schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan MacHelp te maken.
- 6.7 MacHelp vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door MacHelp zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industrieel eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt MacHelp onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan MacHelp. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan MacHelp verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan MacHelp ter beschikking gestelde materialen, dan wel met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door MacHelp zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industrieel eigendom of indien naar het oordeel van MacHelp een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal MacHelp indien mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien MacHelp naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal MacHelp het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. MacHelp zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van MacHelp wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van MacHelp voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen in een niet door MacHelp gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door MacHelp geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan MacHelp van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal MacHelp vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
7. *Medewerking door cliënt; telecommunicatie*
- 7.1 Cliënt zal MacHelp steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door MacHelp te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan MacHelp ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door MacHelp voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van MacHelp stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft MacHelp het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van MacHelp tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van MacHelp op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart MacHelp voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van MacHelp, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van MacHelp kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor de faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van MacHelp staan. MacHelp is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van MacHelp of diens leidinggevend. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is MacHelp gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. MacHelp kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. MacHelp is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
8. *Leveringstermijnen*
- 8.1 Alle door MacHelp genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan MacHelp bekend waren. MacHelp spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings) termijn brengt MacHelp niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt MacHelp wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. MacHelp is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is MacHelp gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen MacHelp en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.
9. *Beëindiging overeenkomst*
- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet wat dat betreft door middel van regelen recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. MacHelp is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat MacHelp ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die MacHelp vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met wat hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
10. *Aansprakelijkheid van MacHelp; vrijwaring*
- 10.1 MacHelp is nimmer aansprakelijk voor enige schade, geleden door cliënt en zijn hulppersonen (zoals werknemers en/of derden) daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie

- en/of letselschade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan MacHelp voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan MacHelp voorgeschreven toeleveranciers.
- 10.2 Indien en voorzover MacHelp, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, niettemin aansprakelijk kan worden gehouden, is deze aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het bedrag dat door haar verzekering wordt gedekt.
- 10.3 Indien en voorzover MacHelp, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, niettemin aansprakelijk kan worden gehouden en haar verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de totale aansprakelijkheid van MacHelp beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 5.000 (vijf duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van MacHelp aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
 - redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat MacHelp op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.4 De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van MacHelp of diens leidinggevers.
- 10.5 De aansprakelijkheid van MacHelp wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt MacHelp onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en MacHelp ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat MacHelp in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij MacHelp meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen MacHelp vervalt in ieder geval door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Cliënt vrijwaart MacHelp voor alle aanspraken van derden tot schadevergoeding. Daaronder begrepen aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door MacHelp geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan MacHelp zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
11. *Overmacht*
- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van MacHelp, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan MacHelp zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan MacHelp is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
12. *Toepasselijk recht en geschillen*
- 12.1 De overeenkomsten tussen MacHelp en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen MacHelp en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen MacHelp en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen in eerste aanleg worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Zwolle. MacHelp blijft echter bevoegd cliënt te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijk internationale verdrag bevoegde rechter.
- 12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

COMPUTERSERVICE

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

13. *Duur*
- 13.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzijdend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of MacHelp de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
14. *Uitvoering van de werkzaamheden*
- 14.1 MacHelp verricht de computerservice slechts in opdracht van cliënt. Indien MacHelp krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van cliënt of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht. MacHelp zal de computerservice met zorg verrichten in overeenstemming met de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 14.2 Alle door MacHelp te verwerken gegevens zullen in overeenstemming met de door MacHelp te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar MacHelp de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door MacHelp worden uitgevoerd of verzorgd.
- 14.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan MacHelp ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan MacHelp verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van MacHelp.
- 14.4 Alle door MacHelp bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van MacHelp, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door MacHelp. MacHelp kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan MacHelp verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 14.5 MacHelp kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal MacHelp cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of MacHelp de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 14.6 MacHelp spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal MacHelp tegen zijn gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.

15. *Beveiliging, privacy en bewaartermijnen*
- 15.1 MacHelp voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. MacHelp zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons) gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15.2 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal MacHelp alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 15.3 Cliënt vrijwaart MacHelp voor alle aanspraken van derden die jegens MacHelp mochten worden ingesteld wegens een niet aan MacHelp toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 15.4 Cliënt vrijwaart MacHelp voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens MacHelp mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
16. *Garantie*
- 16.1 MacHelp is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. MacHelp staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor MacHelp uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal MacHelp de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan MacHelp kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan MacHelp toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan MacHelp en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal MacHelp de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan MacHelp toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal MacHelp de voor de betreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

DIENTVERLENING

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

17. *Uitvoering*
- 17.1 MacHelp zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van MacHelp worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst MacHelp uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is MacHelp gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is MacHelp gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. MacHelp is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden uitgevoerd conform artikel 18.
- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is MacHelp steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door MacHelp verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
18. *Wijziging en meerwerk*
- 18.1 Indien MacHelp op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van MacHelp. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. MacHelp is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en MacHelp, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 18.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal MacHelp cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
19. *Opleidingen, cursussen en trainingen*
- 19.1 Voor zover de dienstverlening van MacHelp bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan MacHelp steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij MacHelp gebruikelijke regels.
- 19.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van MacHelp aanleiding geeft, is MacHelp gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
20. *Detachering*
- 20.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als MacHelp een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 20.2 MacHelp spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.
- 20.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan MacHelp kenbaar maakt, dan wel ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. MacHelp zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. MacHelp staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 20.4 MacHelp is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. MacHelp vrijwaart cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstaties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door MacHelp van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan MacHelp overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door MacHelp gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 20.5 MacHelp aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien MacHelp in opdracht van cliënt programmatuur ontwikkelt

en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

21. *Ontwikkeling van programmatuur*

- 21.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan MacHelp ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. MacHelp zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 21.2 MacHelp is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 21.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien MacHelp in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan MacHelp daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

22. *Aflevering, installatie en acceptatie*

- 22.1 MacHelp zal de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MacHelp niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 22.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. MacHelp kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan MacHelp worden gerapporteerd.
- 22.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien MacHelp vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt 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.
- 22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal cliënt MacHelp hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt MacHelp uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. MacHelp zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij MacHelp gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 22.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van MacHelp om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 22.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 22.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 22.3 heeft tot gevolg dat MacHelp ten volle gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door MacHelp is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 22.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie.
- 22.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

23. *Gebruiksrecht*

- 23.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent MacHelp cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 23.2 De programmatuur mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 23.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van MacHelp bevat.
- 23.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan MacHelp retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging MacHelp onverwijld schriftelijk melding maken.

24. *Aflevering, installatie en acceptatie*
- 24.1 MacHelp zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MacHelp niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.2 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van MacHelp ingevolge de garantie van artikel 25. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 22.8 onverminderd.
- 24.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door MacHelp uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- 25 *Garantie*
- 25.1 MacHelp zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij MacHelp zijn gemeld. MacHelp garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval MacHelp volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. MacHelp kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan MacHelp toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van MacHelp wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 25.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door MacHelp te bepalen locatie. MacHelp is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 25.3 MacHelp heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 26 *Onderhoud*
- 26.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van MacHelp geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan MacHelp melden. Na ontvangst van de melding zal MacHelp zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door MacHelp te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. MacHelp is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MacHelp niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 26.2 MacHelp staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 26.3 MacHelp kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan MacHelp toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan MacHelp is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 26.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal MacHelp bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is MacHelp niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan MacHelp van cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met MacHelp aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 26.5 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met MacHelp is aangegaan, kan MacHelp niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 26.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.
27. *Programmatuur van toeleverancier*
- 27.1 Indien en voor zover MacHelp programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door MacHelp schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij MacHelp en MacHelp zal deze voorwaarden aan cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en MacHelp om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

VERKOOP VAN APPARATUUR

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

28. Selectie van apparatuur, aflevering en risico
- 28.1 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. MacHelp staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoelenden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 28.2 De door MacHelp aan cliënt verkochte apparatuur zal aan cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van MacHelp. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal MacHelp de aan cliënt verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. MacHelp zal cliënt zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door MacHelp aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 28.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 28.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op cliënt bij aflevering aan cliënt. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van cliënt, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op cliënt op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 28.5 MacHelp zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de vrijwaart MacHelp voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
29. Omgevingseisen en installatie

- 29.1 Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door MacHelp in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 29.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal MacHelp de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door MacHelp is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 29.3 Indien MacHelp zich heeft verbonden tot installatie zal cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van MacHelp opvolgen.
- 29.4 Cliënt zal MacHelp voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van MacHelp.
- 30 Garantie
- 30.1 MacHelp zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door MacHelp in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij MacHelp zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijke oordeel van MacHelp niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is MacHelp gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van MacHelp. 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 cliënt zonder toestemming van MacHelp wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door MacHelp in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. MacHelp zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 30.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door MacHelp in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 30.3 MacHelp heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
31. Apparatuur van toeleverancier
- 31.1 Indien en voor zover MacHelp apparatuur van derden aan cliënt levert, zullen, mits dat door MacHelp schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij MacHelp en MacHelp zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en MacHelp om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien MacHelp en cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

32. Duur van de onderhoudsverplichting
- 32.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 32.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of MacHelp de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
33. Onderhoud
- 33.1 De inhoud en omvang van de door MacHelp te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is MacHelp verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door cliënt bij MacHelp zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door MacHelp schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 33.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij MacHelp geldende werkdagen en werkuren.
- 33.3 MacHelp behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van MacHelp, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van MacHelp met zich meebrengen.
- 33.4 MacHelp draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. MacHelp zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. MacHelp zal cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 33.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van MacHelp noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van MacHelp.
34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden
- 34.1 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, MacHelp daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Cliënt is gehouden het personeel van MacHelp of door MacHelp aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan MacHelp ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- 34.2 Op verzoek van MacHelp zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 34.3 Cliënt is bevoegd niet door MacHelp geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door MacHelp geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door MacHelp geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door MacHelp geleverde programmatuur, zijn voor rekening van cliënt.
- 34.4 Indien het naar het oordeel van MacHelp voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van MacHelp stellen.
- 34.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van MacHelp behoort, dient door cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 34.6 Cliënt draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 34.7 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat MacHelp deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan cliënt overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan MacHelp voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 34.8 MacHelp aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 34.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.
35. Uitsluitingen

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

HOSTING

36. Hosting
- 36.1 De opdrachtgever kan aanspraak maken op diensten middels een schriftelijke overeenkomst die door alle betrokken partijen is voorzien van een handtekening. Aanspraak kan worden gemaakt vanaf het afgesproken tijdstip van levering of het moment van ondertekening indien dat later is gedaan. Na ondertekening is de opdrachtgever gehouden de overeengekomen bepalingen na te leven, zorg te dragen voor eventuele betalingen en alle informatie te verstrekken welke noodzakelijk is voor het opleveren en in bedrijf houden van de afgesproken diensten.
37. Verbinding en bereikbaarheid
- 37.1 De door de opdrachtgever gebruikte bandbreedte zal worden berekend. Per 5 minuten wordt het in- en uitgaande dataverkeer opgeteld en gemiddeld. De berekende gemiddelde hoeveelheden dataverkeer worden per maand opgeteld om tot een totaal maandelijks verbruik te komen.
- 37.2 Wanneer het werkelijk gebruikte dataverkeer hoger is dan de in maandelijks afname inbegrepen 1 Gigabyte verkeer (of hoger indien schriftelijk overeengekomen) zullen de kosten daarvan ad € 5,- per Gigabyte overschrijding worden doorberekend en gefactureerd.
38. Tarieven
- 38.1 MacHelp behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen. De opdrachtgever zal hierover vooraf schriftelijk of via e-mail op de hoogte gesteld worden. De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen op het moment dat de wijziging in werking treedt.
- 38.2 Alle genoemde prijzen zijn exclusief B.T.W..
- 38.3 De betalingsverplichting van de opdrachtgever gaat in op de dag van het afsluiten van de overeenkomst met MacHelp.
- 38.4 MacHelp kan de opdrachtgever voor onder artikel 1 omschreven levering vooraf factureren. Betalingen dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de bankrekening van MacHelp.
39. Looptijd en beëindiging
- 39.1 Een overeenkomst wordt indien niet anders is aangegeven aangegaan voor een periode van 12 maanden. Hij treedt op zijn laatst in werking bij eerste gebruik en kan met inachtnaam van een opzegtermijn van 2 maanden door elk der partijen worden verbroken. De opzegging dient schriftelijk te geschieden tenzij anders aangegeven bij de beschrijving van die dienst.
- 39.2 MacHelp heeft het recht met onmiddellijke ingang een overeenkomst te beëindigen wanneer de overeenkomst van MacHelp met zijn leverancier wordt beëindigd en die beëindiging het gevolg is van niet toegestane handelingen verricht door de opdrachtgever of verzuim van betalingen door de opdrachtgever.
- 39.3 Onder de niet toegestane handelingen wordt verstaan:
- 39.3.1 Oneigenlijk gebruik van het Internet,
- 39.3.2 Informatie in de vorm van tekst en/of afbeeldingen verspreiden die in strijd is met de (inter)nationale wet- en regelgeving of anderszins aanstootgevend is zulks ter beoordeling van MacHelp,
- 39.3.3 Ongevraagd e-mail verzenden (spam) zodat er bij leverancier of MacHelp klachten over worden ontvangen,
- 39.3.4 Aanzet geven tot oproer en/of aanvallen (zoals "floats", (d)doos van buitenaf) van opdrachtgevers van MacHelp, servers of systemen welke bereikbaar zijn via het netwerk,
- 39.3.5 Het zonder toestemming andere computers binnendringen en/of daarbij beveiligingen doorbreken, zich toegang verschaffen met valse signalen, wachtwoorden, sleutels, technische ingrepen of door het aannemen van een valse hoedanigheid,
- 39.3.6 Het moedwillig schade toebrengen aan andere gebruikers, opdrachtgevers van MacHelp en of andere systemen.
40. Aansprakelijkheid
- 40.1 In geval van aan MacHelp toerekenbare schade in nakoming van een overeenkomst is MacHelp slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie. Ieder aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding, vergoeding van directe schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
- 40.2 In geval van overmacht is MacHelp niet gehouden tot het doen van enige vorm van schadevergoeding. Onder overmacht is te verstaan alles wat in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
41. Dienstverlening en onderhoud
- 41.1 Bij hosting diensten geldt dat MacHelp voor zover redelijkerwijs van hem verlangd kan worden er zorg voor zal dragen dat gedurende de periode van de overeenkomst de geleverde hosting services 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar zijn.
- 41.2 Opdrachtgevers dienen storingen na constatering direct aan MacHelp door te geven.
- 41.3 MacHelp zal een storing binnen zijn technische en fysieke mogelijkheden zo snel mogelijk oplossen.
- 41.4 Kosten voor opheffen van storingen welke niet zijn veroorzaakt door MacHelp komen voor rekening van de opdrachtgever c.q. veroorzaker voor zover deze bekend is.
42. Overige bepalingen
- 42.1 MacHelp is niet aansprakelijk voor overtreding van copyrights door de opdrachtgever.
- 42.2 Opdrachtgever zal zonder toestemming van MacHelp geen derden toegang verschaffen tot zijn account op de server van MacHelp.
- 42.3 Wanneer blijkt dat wachtwoorden of toegangssleutels met betrekking tot zijn account op de MacHelp-server gecompromiteerd zijn zal de opdrachtgever direct zorgdragen voor instellen van nieuwe wachtwoorden en/of toegangssleutels dan wel er melding van maken bij MacHelp.
43. Geschillen
- 43.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 43.2 Bij een geschil zullen partijen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich wederzijds tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg op te lossen.
- 43.3 Algemene voorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn voor MacHelp niet bindend en ook niet van toepassing.
- 43.4 Indien 1 of meer artikelen of onderdelen van artikelen van deze overeenkomst ongeldig of nietig zouden worden verklaard heeft dat geen invloed op de geldigheid van de overige artikelen.

De algemene voorwaarden van MacHelp, gevestigd te (8261 XA) Kampen aan de Uiterwijksteeg 1, zijn op 30 mei 2006 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Zwolle onder nummer 05067260 en zijn van kracht vanaf genoemde datum.