

# Algemene voorwaarden van INTO Telecom & IT BV

## I. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- INTO: degene die deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard op enige rechtsbetrekking met de Klant, waaronder in ieder geval wordt begrepen de besloten vennootschap INTO Telecom & IT B.V., gevestigd te Breda, alsmede elk van haar dochter- of zustervennootschappen of daaraan anderszins gelieerde ondernemingen.
- De Partner: de partner of toeleverancier van INTO, met wie de Klant rechtstreeks een contractuele relatie aangaat, als gespecificeerd in de overeenkomst.
- De Klant: een rechtspersoon die een overeenkomst met INTO aangaat, een offerte aan INTO vraagt of met INTO in onderhandeling treedt over het sluiten van een overeenkomst betreffende dienstverlening door INTO en/of de Partner.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op en maken ze onverbrekelijk deel uit van alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij INTO producten en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert, alle overeenkomsten gesloten met INTO en de onderhandelingen voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst, ook indien het producten en/of diensten in de overeenkomst betreft die niet (nader) in deze Voorwaarden zijn omschreven.
- INTO wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden dan deze Algemene Voorwaarden op overeenkomsten gesloten met INTO worden van de hand.
- Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Afhankelijk van de door INTO te leveren producten en/of diensten zijn de bepalingen uit het betreffende bijzondere deel mede van toepassing. In geval van enige strijdigheid van bepalingen van een bijzonder deel met bepalingen uit het algemeen deel prevaleren de desbetreffende bepalingen van het bijzondere deel.
- In geval van tegenstrijdigheid van de bepalingen in de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden prevaleert het volgende:
  - Tekst van de overeenkomst en de dienstbeschrijving van de Partner
  - De dienstbeschrijving van INTO – indien van toepassing;
  - Deze Algemene Voorwaarden;
  - Het Plan van Aanpak – indien van toepassing;
  - Eventuele andere documenten.
- Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk en door de ter zake bevoegde persoon zijn overeengekomen.
- Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

### Artikel 3: Aanbiedingen en bevestiging

- Alle van INTO uitgaande offertes, prijsopgaven, prijscouranten en dergelijke zijn vrijblijvend en gelden gedurende een periode van dertig (30) dagen na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij er uit de bescheiden een andere termijn van geldigheid blijkt.
- INTO is pas gebonden, nadat zij een opdracht schriftelijk heeft bevestigd. INTO wordt voorts geacht een opdracht te hebben aanvaard en/of een overeenkomst zal tussen partijen tot stand zijn gekomen, op het moment dat INTO met de uitvoering van een geplaatste opdracht is begonnen of één of meer bestelde producten aan de Klant heeft geleverd, of diensten voor de Klant heeft verricht.
- Mondelinge toezeggingen van of afspraken met personeelsleden of vertegenwoordigers van INTO, voor zover deze afwijken van gedane schriftelijke aanbiedingen, opdrachtbevestigingen of deze Algemene Voorwaarden, zijn slechts voor INTO bindend na schriftelijke bevestiging door de directie van INTO.
- De Klant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de overeenkomst, aan INTO te verstrekken en dient altijd een uittreksel van de registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan 4 weken en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersoon te verschaffen.
- De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan INTO verstrekte gegevens waarop INTO haar aanbieding baseert. In afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, e.d. vermelde gegevens zijn voor INTO niet bindend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

- INTO heeft het recht om zonder opgave van redenen een op basis van een vrijblijvende aanbieding bij haar geplaatste opdracht niet te accepteren. Op INTO rust niet de plicht om na een vrijblijvende aanbieding bij haar geplaatste opdracht te herroepen, al zal INTO de Klant veelal ervan verwittigen dat een order niet in behandeling zal worden genomen (zonder daartoe gehouden te zijn).

### Artikel 4: Prijzen en betaling

- Alle opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (B.T.W.) en andere door de overheid opgelegde heffingen.
- Tenzij in de aanbieding uitdrukkelijk anders staat aangegeven of zulks uitdrukkelijk is overeengekomen zijn reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten niet bij de prijzen en tarieven inbegrepen. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze door INTO apart in rekening worden gebracht.
- De aanbiedingen van INTO en de overeengekomen prijs tussen INTO en de Klant zijn gebaseerd op ten tijde van de aanbieding of overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. Indien zich vóór of tijdens de uitvoering van de overeenkomst een verhoging van deze prijsbepalende factoren mocht voordoen, is INTO gerechtigd een daardoor ontstane (kost)prijsverhoging aan de Klant door te berekenen.
- De Klant is verplicht om de facturen van INTO binnen dertig (30) dagen na factuurdatum zonder enige verrekening of bevoegdheid tot opschorting te voldoen. Deze termijn is een fatale termijn en de Klant is direct in verzuim indien zij binnen de gestelde termijn niet aan haar betalingsverplichtingen mocht hebben voldaan.
- Indien de Klant met tijdige betaling in gebreke blijft, zal deze ingaande dertig (30) dagen na factuurdatum aan INTO van rechtswege, de wettelijke commerciële rente ex artikel 6: 119, 6:119a en 6:120 BW verschuldigd zijn.
- Al wat INTO van de Klant heeft te vorderen zal onmiddellijk en zonder ingebrekestelling of aanmaning opeisbaar zijn, indien de Klant één of meer andere facturen niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan en in verzuim is.
- Naast het verschuldigde uit hoofde van de verzonden facturen is INTO gerechtigd om alle kosten te vorderen, die de Klant wegens niet of niet tijdige betaling heeft veroorzaakt. Deze kosten omvatten in ieder geval de kosten voortvloeiende uit gerechtelijke maatregelen alsmede de buitengerechtelijke kosten. INTO heeft het recht om haar vordering ter incasso uit handen te geven. Indien INTO haar vordering uit handen geeft, is de Klant gehouden de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten te voldoen, welke 15% van de totale vordering bedragen, met een minimum van € 75,- per vordering.
- INTO is gerechtigd de overeengekomen tarieven met de Klant per 1 januari van elk jaar aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen e.d. INTO zal de aanpassingen, voor zover zij meer dan 3% bedragen, minimaal dertig (30) dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan de Klant melden.
- Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen door de Partner moeten uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan INTO. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en samenstelling van de factuur.

### Artikel 5: Levering van de diensten

- Hoe de dienst aan de Klant kan worden geleverd door INTO of diens Partner is mede afhankelijk van de wijze waarop de Klant het plan van aanpak uitvoert en van de beschikbaarheid van de dienst op locatie; een en ander ter beoordeling van INTO en de Partner. De dienstbeschrijving van de Partner is leidend.
- De Partner en/of INTO behoudt zich doorgaans het recht voor de eigen dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, kan INTO bepaalde werkzaamheden door de Partner of andere derden laten verrichten.
- In geval de Klant INTO expliciet verzoekt om gebruik te maken van externe capaciteit en INTO daarmee schriftelijk instemt, zal INTO al wat doen dat redelijkerwijs van haar verlangd kan worden voor de correcte uitvoering van de overeenkomst. Echter, INTO zal in geen geval aansprakelijk zijn voor de (al dan niet deugdelijke en tijdige) nakoming door de betreffende derden. De Klant dient zelf uit eigen naam een overeenkomst aangaan met bedoelde derden.
- De Klant is verantwoordelijk voor het verzorgen van een werkend aansluitpunt (ISRA-punt) op de locatie waar de diensten moeten worden geleverd.

6. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens en/of materialen en/of werkomstandigheden, waarvan INTO aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan INTO worden verstrekt en is gehouden bij de uitvoering van de overeenkomst alles te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige voltooiing van de dienstverlening of tijdige levering van de producten door INTO mogelijk te maken, waaronder het onverwijld beantwoorden van vragen.
  7. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van alle producten, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot de (rand)apparatuur, programmatuur en van de door INTO te verlenen diensten alsmede voor de back up-, controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer van de geleverde (rand)apparatuur, programmatuur, websites en databestanden, alsmede voor de informatie die wordt uitgewisseld of verwerkt via deze (rand) apparatuur, programmatuur, websites en/ of databestanden.
  8. Tenzij is overeengekomen dat INTO hiervoor zorg draagt, dient de Klant te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich een toegang kunnen verschaffen tot het netwerk en/of de systemen van de Klant en/of er virussen, wormen en dergelijke het netwerk binnen kunnen dringen, dan wel kunnen worden geïnstalleerd.
  9. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van INTO staan of indien de Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft INTO het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft INTO - voor zover de aard van de tekortkoming van de Klant zulks rechtvaardigt - het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, onverminderd alle overige uit de wet aan INTO toekomende rechten.
  10. In geval medewerkers van INTO op de locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, zal de Klant kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid voor de uitvoering van de opdracht benodigde faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een veilige werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorg dragen. De Klant zal INTO vrijwaren voor aanspraken van derden, -medewerkers van INTO daaronder begrepen -, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie.
3. In geval van een klacht dient de Klant te allen tijde INTO in de gelegenheid te stellen om de klacht te controleren en zo nodig om over te gaan tot herstel van een door INTO geconstateerd gebrek in de uitgevoerde werkzaamheden.
  4. Indien de Klant een klacht indient, is zij daarmee niet bevoegd om haar betalingsverplichting(en) ten opzichte van INTO op te schorten of tot verrekening over te gaan.
  5. De nakoming van de overeenkomst door INTO geldt in elk geval tussen partijen als deugdelijk, indien de Klant het resultaat van de werkzaamheden in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen bewerken of verwerken of aan derden heeft doen leveren.
  6. Indien een klacht gegrond blijkt, is INTO slechts verplicht het onjuist uitgevoerde/geleverde te vervangen of alsnog te verrichten of te herstellen, tenzij dit inmiddels blijvend onmogelijk is geworden, in welk geval INTO tot niet meer gehouden is dan het crediteren van het bedrag ter hoogte van de factuurwaarde van de opdracht, althans voor dat deel van de opdracht waar de klacht betrekking op heeft.

#### **Artikel 8: Tussentijds wijzigen van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen INTO en de Klant tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
2. Indien INTO op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van wat is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door de Klant aan INTO worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van INTO. INTO is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. In het geval INTO is begonnen met het uitvoeren van voornoemde werkzaamheden, prestaties en/ of leveringen en mocht blijken dat de opdracht daartoe door niet terzake bevoegde medewerker van de Klant is verstrekt, blijft de Klant gehouden de aan deze werkzaamheden, prestaties en/of leveringen verbonden vergoedingen aan INTO te voldoen.
3. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst alsmede tot het verrichten van meerwerk, ontnemt INTO niet het recht op betaling voor de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.

#### **Artikel 9: Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding**

1. Partijen zijn ten opzichte van elkaar verplicht geheimhouding te betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. Het is een partij niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de andere partij op enigerlei wijze, direct of indirect, informatie en/of gegevens met betrekking tot de andere partij openbaar te (doen) maken of aan een derde ter beschikking te stellen. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen.
2. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: (a) Hetzij mondelinge, schriftelijke of elektronische informatie, al dan niet als vertrouwelijk aangemerkt, die bestaat uit gegevens of informatie van de bekendmakende partij, daaronder begrepen klantinformatie, technische informatie, waaronder met betrekking tot de producten en/of diensten, accountgegevens, informatie met betrekking tot business planning en de bedrijfsvoering, informatie met betrekking tot administratieve, financiële, of marketing activiteiten, informatie over medewerkers, knowhow en overige bedrijfseigen informatie; en (b) Informatie en gegevens zullen in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
3. In geval van beëindiging van de overeenkomst zullen naar keuze van INTO de door INTO aan de Klant ter beschikking gestelde gegevens en informatie worden vernietigd of op een ander overeen te komen wijze worden geretourneerd, waarbij de kosten van vernietiging dan wel retournering voor de Klant zijn.
4. Geen der partijen zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de overeenkomst melding maken, waarbij partijen elkaar de vereiste schriftelijke toestemming niet op onredelijke gronden zullen onthouden. Dit laat onverlet het recht van INTO om bij (potentiële) andere klanten de naam van de Klant, alsmede een korte omschrijving van de werkzaamheden te noemen als referentie.
5. De Klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één (1) jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van INTO, die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van INTO.

#### **Artikel 6: Levering - of uitvoeringstermijnen**

1. Termijnen voor levering kunnen worden beïnvloed door het al dan niet beschikbaar zijn van een werkend aansluitpunt (ISRA-punt) of het al dan niet uitvoeren van het plan van aanpak en het uitblijven van benodigde toestemming van de bevoegde autoriteiten of de eigenaar of verhuurder van het gebouw waar de diensten moeten worden geïmplementeerd en/of geleverd.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gelden door INTO opgegeven termijnen niet als fatale termijnen.
3. De termijn waarbinnen producten door INTO dienen te worden geleverd of waarbinnen de uitvoering van werkzaamheden behoren te zijn verricht, begint pas te lopen zodra alle voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens en/of materialen in het bezit van INTO zijn en de Klant aan al zijn (eventueel al bestaande) opeisbare betalings- of andere verplichtingen ten opzichte van INTO heeft voldaan.
4. Overschrijding van een overeengekomen termijn geeft de Klant generlei recht op schadevergoeding, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Bij niet-naleving door de Klant van het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden, is een overeengekomen termijn niet meer bindend voor INTO. Slechts indien de Klant alsnog voor een deugdelijke nakoming zorg draagt, zal INTO de overeenkomst binnen een redelijke termijn uitvoeren. INTO heeft het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de Klant in rekening te brengen.

#### **Artikel 7: Gebreken en klachttermijnen**

1. De Klant is gehouden om direct bij de oplevering te controleren of INTO de overeenkomst deugdelijk is nagekomen. Eventuele klachten of opmerkingen moeten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na datum oplevering, schriftelijk en onderbouwd bij INTO worden ingediend. Indien INTO binnen de genoemde termijn geen klacht of opmerkingen heeft ontvangen, dan wordt de Klant geacht de voltooide werkzaamheden of de geleverde zaken onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
2. Grieven over gebreken in producten, die niet direct uiterlijk zichtbaar zijn, dienen binnen acht (8) dagen nadat het gebrek zich heeft geopenbaard of redelijkerwijze ontdekt had kunnen zijn doch uiterlijk binnen een maand na levering van de producten, schriftelijk en onderbouwd bij INTO te zijn ontvangen.

- Indien de Klant dit artikel overtreedt, dan verbeurt de Klant tegenover INTO een direct opeisbare boete van € 2.000,- per dag dat de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overtreft. Onder schade wordt in ieder geval begrepen de door INTO te maken opleidings- en wervingskosten.

#### Artikel 10: Persoons- en verkeersgegevens

- INTO verzamelt alleen persoons- en verkeersgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de dienstverlening aan de Klant en voor haar bedrijfsvoering. INTO verwerkt de aldus verzamelde gegevens met inachtneming van de wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals deze zijn gemeld bij de bevoegde autoriteit. De Klant geeft toestemming om haar gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die INTO aanhoudt in het kader van de dienstverlening en de administratie/ facturering.
- De verwerking van de persoonsgegevens heeft als doel:
  - Het aanbieden en verlenen van de diensten; alsmede het communiceren hierover met de Partner;
  - Het verrichten van activiteiten gericht op de bedrijfsvoering, daaronder begrepen beveiliging, risicoanalyse en fraudeonderzoek;
  - Het uitvoeren van de financiële administratie en facturering, incasso en het verstrekken van deze gegevens aan derden ten behoeve van incasso;
  - Het beheer, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening van INTO, mede door het informeren van de Klant;
  - Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of de staatsveiligheid; en
  - Het verrichten van activiteiten onder de SLA en de service-overeenkomsten voor de Klant.
- INTO draagt zorg voor de beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen van organisatorische en technische aard te treffen binnen het wettelijke kader.

#### Artikel 11: Voorbehoud van eigendom en rechten

- Alle aan de Klant geleverde producten blijven eigendom van INTO of haar (toe)leveranciers, totdat alle desbetreffende bedragen die Klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren producten of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 4, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan INTO zijn voldaan.
- Rechten worden aan de Klant steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat de Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

#### Artikel 12: Risico

- Het risico van verlies of beschadiging van de producten die door INTO zijn/worden geleverd aan de Klant, gaat op de Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of van een door de Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht.
- Indien bij door INTO te leveren diensten gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten (waaronder tevens te rekenen verbindingen via het internet), is de Klant verantwoordelijk voor correct en bevoegd gebruik ervan. INTO is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor gevolgen van het niet of gebrekkig functioneren van de betreffende telecommunicatiefaciliteit.

#### Artikel 13: Rechten van intellectuele eigendom

- Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst door of namens INTO ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, modellen, technieken, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij INTO, diens licentiegevers of de desbetreffende fabrikant. De Klant verkrijgt slechts de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of die anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid en vrijwaring

- Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van INTO of haar ondergeschikten is zij niet aansprakelijk voor enigerlei vorm van directe of indirecte schade – waaronder begrepen schade in de vorm van omzetsderving of verminderde goodwill in het bedrijf of beroep van de Klant, immateriële en materiële schade, bedrijfs- of stagnatieschade, schade aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen, zowel bij de klant als bij derden – als gevolg van of verband houdende met het gebruik of verbruik van door INTO geleverde zaken of door INTO verrichte werkzaamheden dan wel veroorzaakt door hulppersonen die voor het uitvoeren van werkzaamheden of het leveren van zaken zijn ingeschakeld, dan wel veroorzaakt door hulpzaken die bij de levering of de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- INTO is niet aansprakelijk voor de manier waarop de Klant gebruik maakt van de door INTO of de Partner geleverde diensten, aansluitingen of andere voorzieningen. De Klant vrijwaart INTO en de Partner voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op de inhoud van het telecommunicatieverkeer (daaronder begrepen spraak, beeld, data en onafhankelijk van het medium) en/of de gegevens die de Klant verstuurt met gebruikmaking van de diensten.
- INTO is niet aansprakelijk voor handelen of nalaten van derden van wie INTO zich bij de uitvoering van een overeenkomst bedient.
- INTO is niet aansprakelijk voor gevolgschade bij de Klant of derden.
- Indien materialen voor de dienst worden geleverd door de Klant dan wel door of namens haar het gebruik van bepaalde materialen of zaken wordt bedongen, is INTO niet aansprakelijk voor gebreken, die door het gebruik van die materialen of zaken ontstaan noch voor de daaruit voortvloeiende schade.
- INTO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat zij is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of materialen en/of werkomstandigheden, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- De totale aansprakelijkheid van INTO, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de op basis van die overeenkomst betaalde prijs. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 75.000,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - aantoonbare redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van INTO aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst wordt ontbonden of indien de schade is te wijten aan de Klant;
  - materiële schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
  - aantoonbare redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, mits de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
  - aantoonbare redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, mits de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
- De aansprakelijkheid van INTO voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 100.000,-.
- De Klant vrijwaart INTO en medewerkers van INTO voor alle aanspraken van derden, in het bijzonder wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door INTO geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen.

#### Artikel 15: Meerwerk

- Als meerwerk wordt beschouwd alle door de Klant gewenste werkzaamheden en leveranties die niet in de offerte van INTO zijn begrepen, alsmede alle door de Klant gewenste wijzigingen van de overeenkomst.
- Onder meer- en minderwerk wordt in ieder geval verstaan:
  - a. in geval van overeengekomen wijziging in de omvang van de te leveren zaken of diensten;
  - b. in geval van afwijkingen van de bedragen van overeengekomen stelposten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden;
  - c. in de gevallen als in deze Algemene Voorwaarden bepaald.
- INTO zal het opgedragen meerwerk, indien zij dit wenst te aanvaarden, zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Klant bevestigen. De overeenkomst tot het verrichten van het meerwerk is tot stand gekomen indien de Klant verzuimt om binnen zeven (7) dagen na dagtekening van de bevestiging te laten weten dat zij afziet van het meerwerk.
- Op de overeenkomst van het meerwerk zijn dezelfde Algemene Voorwaarden en bepalingen van toepassing als op de oorspronkelijke overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

- Indien INTO weigert om meerwerk te verrichten, is de Klant niet gerechtigd om de oorspronkelijke overeenkomst tussen partijen op te schorten, te beëindigen of te ontbinden.
- Het meerwerk zal worden berekend op basis van de prijsbepalende factoren die gelden op het moment dat het meerwerk wordt verricht.

#### Artikel 16: Zekerheidstelling

- Indien naar het oordeel van INTO daartoe redenen aanwezig zijn, is INTO te allen tijde gerechtigd te vorderen dat de Klant op een door INTO te bepalen wijze zekerheid zal stellen voor de nakoming van haar betalingsverplichting ten opzichte van INTO. De zekerheidstelling kan geschieden in de vorm van een door de Klant te stellen bankgarantie ten behoeve van INTO.
- De zekerheidstelling dient binnen veertien (14) dagen na een schriftelijk verzoek daartoe van INTO aan de Klant te worden bewerkstelligd. Bij gebreke van een (tijdige) zekerheidstelling als bedoeld in lid 1 heeft INTO het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel om de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en desgewenst schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 17: Overmacht, opschorting en ontbinding

- Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden onder meer verstaan (naast wat daarover in de wet en jurisprudentie is bepaald): brand, diefstal, molest, oproer, werkstaking, bedrijfsstoring, uitval van (tele-)communicatievoorzieningen, cyberaanvallen, oorlog, noodweer, belemmerende maatregelen van enige overheid en, in het algemeen, alle van buiten komende oorzaken, voorzienbaar of onvoorzienbaar, waarop INTO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor INTO niet in staat aan haar verplichtingen te voldoen.
- Indien de uitvoering van de overeenkomst tussen partijen als gevolg van overmacht wordt verhinderd, is zowel INTO als de Klant gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- Indien INTO bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen.
- INTO heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat zij haar verbintenis had moeten nakomen.
- Indien zich een overmacht situatie voordoet bij een door INTO ingeschakelde hulppersoon, importeur, exporteur, fabrikant en/of toeleverancier en die zich ten opzichte van INTO op overmacht beroept, zal dit mede als een bij INTO zelf aanwezige overmacht-situatie worden aangemerkt die ten opzichte van de Klant werkt.
- Indien de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van overmacht wordt opgeschort of ingeval van blijvende overmacht door INTO of de klant de ontbinding daarvan wordt ingeroepen, met inachtneming van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, is INTO niet gehouden tot enige schadevergoeding.

#### Artikel 18: Ontbinding

- Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, 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 ingevolge de overeenkomst.
- Onverminderd de haar verder toekomende rechten is INTO bevoegd om zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling is vereist, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant:
  - surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan haar is verleend;
  - in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
  - toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een verplichting uit de overeenkomst, dan wel het voor INTO voorzienbaar is dat de Klant tekort zal schieten.
- De ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke verklaring zonder dat INTO gehouden is tot enige schadevergoeding of garantie.
- Alle vorderingen van INTO die zij op dat moment op de Klant heeft of zal verkrijgen, zullen terstond en volledig opeisbaar zijn.
- Rechten en plichten uit de overeenkomst tussen INTO en de Klant, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

#### Artikel 19: Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- Alle geschillen tussen INTO en de Klant die voortvloeien uit een overeenkomst of opdracht zullen ter beoordeling worden voorgelegd aan de Rechtbank te Breda. INTO heeft het recht haar vordering of geschil aanhangig te maken bij de bevoegde Rechtbank van de woon- plaats van de klant, indien INTO daar om haar moverende redenen voor kiest.
- Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering van overeen- komsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

## II. DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO zelf (aanvullende) diensten verleent (bijvoorbeeld op locatie), zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, project begeleiding, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering en dienstverlening met betrekking tot netwerken en ICT infrastructuur. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen over specifieke diensten, zoals installatiewerkzaamheden en onderhoud, onverlet.

#### Artikel 20: Schakelbepaling

- Deze bepalingen zijn tevens van toepassing indien INTO diensten verleend als hierna vermeld in de afdelingen III – VI.

#### Artikel 21: Uitvoering

- INTO zal de dienstverlening zo zorgvuldig en vakbekwaam mogelijk verrichten op basis van een inspanningsverplichting en - in voorkomend geval - overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is INTO gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoorde aanwijzingen van de Klant op te volgen. INTO is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door de Klant dienen te worden vergoed conform artikel 4-6, 8 en/of artikel 15 van de Algemene Bepalingen. Het voorgaande heeft gevolgen voor de eventueel afgegeven garanties.
- Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening (nadere) afspraken worden gemaakt c.q. vastgelegd in bijvoorbeeld projectverslagen, dan dienen deze - om rechtsgeldig te zijn - door de terzake bevoegde vertegenwoordiger van INTO te zijn ondertekend.

#### Artikel 22: Werktijden

- De Aanbieding en de Overeenkomst zijn gebaseerd op de uitvoering van de dienst binnen een 40-urige werkweek gedurende normale kantoor tijden en werkdagen. Onder normale werkdagen wordt niet verstaan: nieuwjaarsdag, 2e paasdag, koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e pinksterdag, 1e en 2e kerstdag, andere nationaal erkende of door de regering uitgeroepen feest- of herdenkingsdagen.
- Voor uitvoering van werkzaamheden in opdracht van Klant en met akkoord van INTO binnen de arbeidswetgeving, buiten de normale kantoor tijden en werkdagen is sprake van overwerkuren die als meerwerk gefactureerd wordt conform de actuele prijzen van INTO

#### Artikel 23: Verrekening van meer- en minderwerk

- Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
  - in geval van bestekwijzigingen (wijzigingen in het bestek, de dienst of de voorwaarden van uitvoering van de dienst);
  - in geval van afwijkingen van de bedragen van stelposten en van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden;
  - in de gevallen als dit in de Overeenkomst is bepaald.
 Elk van de totalen respectievelijk het saldo van de bijbetalingen en inhoudingen als gevolg van bestekwijzigingen, mogen niet meer bedragen dan 15% respectievelijk 10% van de aanneemsom.
- Het gemis van een schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraken van INTO op verrekening daarvan onverlet.

#### Artikel 24: Kostenverhogende omstandigheden

- Wanneer kostenverhogende omstandigheden ontstaan, dient INTO de Klant daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- Kostenverhogende omstandigheden die niet te wijten zijn aan INTO worden verrekend als meerwerk.

**Artikel 25: Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst**

1. INTO kan de overeenkomst met de Klant voortijdig beëindigen, indien zij van mening is dat de werkzaamheden niet meer kunnen worden uitgevoerd conform de overeenkomst en eventuele wijzigingen daarop of in het geval van gewichtige redenen als bedoeld in artikel 7:408 lid 2 BW. Een en ander dient gemotiveerd en schriftelijk aan de Klant te worden bekend gemaakt.
2. Het op grond van art. 7:408 lid 1 BW aan de Klant toekomend recht een overeenkomst van opdracht te allen tijde op te zeggen is uitdrukkelijk uitgesloten.

**Artikel 26: Aansprakelijkheid**

1. Onverminderd het gestelde in artikel 14 van de Algemene Bepalingen, is INTO uitsluitend aansprakelijk voor aantoonbare en toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door INTO van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd en met inachtneming van de in artikel 14 vermelde beperkingen en maxima.

**III. INSTALLATIE**

De in dit hoofdstuk 'Installatie' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en Afdeling II van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO bij de Klant (telecommunicatie) apparatuur, elektrotechnische installaties, netwerksystemen en/of bekabeling, apparatuur in verband met diensten op afstand (zoals cloud diensten) (hierna te noemen: 'systeem') installeert (hierna te noemen: 'installatiewerkzaamheden').

**Artikel 27: Verplichtingen Klant**

1. De Klant verschaft tijdig, maar in ieder geval voor aanvang van de installatiewerkzaamheden de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het systeem en de installatiewerkzaamheden en de beproeving daarvan benodigde energie. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van de Klant.
2. De Klant draagt zorg voor de aansluiting van het systeem c.q. de installaties op een openbaar telecommunicatienetwerk. De (aansluit)kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de Klant. Indien schriftelijk overeengekomen, zal INTO aanwijzingen geven ten aanzien van bedoelde aansluiting op een openbaar telecommunicatienetwerk.
3. De Klant dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden (zoals bouwkundige werkzaamheden) en/of leveringen, die niet tot de installatiewerkzaamheden behoren, maar wel noodzakelijk zijn voor de correcte en tijdige uitvoering van de installatiewerkzaamheden door INTO, zodanig en tijdig worden verricht, dat de installatiewerkzaamheden geen vertraging of hinder ondervinden en indien (te verwachten valt dat) niettemin vertraging ontstaat als bedoeld in dit artikel, dient de Klant INTO hiervan terstond in kennis te stellen.
4. Indien de aanvang en de voortgang van de installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Klant verantwoordelijk is, dient de daaruit voor INTO eventueel voortvloeiende schade door de Klant te worden vergoed, mits deze schade in direct verband staat tot de vertraging. Zowel Klant als INTO zal zich inspannen om schade als voornoemd zoveel mogelijk te beperken.
5. De Klant draagt ten behoeve van de installatiewerkzaamheden zorg voor het tijdig aanwezig zijn van adequate en veilige hulpwerktuigen en hulpmiddelen voor het horizontaal en verticaal verplaatsen van voor het systeem benodigde zware onderdelen en voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de plaats van het systeem, alsmede voor de geschiktheid van de toegangswegen tot de plaats van de installatiewerkzaamheden.
6. De Klant is aansprakelijk voor schade aan en verlies van materialen, onderdelen of gereedschappen die zijn aangevoerd door INTO of derden waar INTO gebruik van maakt bij de installatiewerkzaamheden en door Klant worden beheerd, tenzij dergelijke schade en/of dergelijk verlies toerekenbaar is aan INTO.
7. De Klant staat INTO toe zonder kosten naam aanduidingen en reclame op de plaats van installatie of aan het systeem aan te brengen, gedurende de termijn dat INTO (installatie- en/of onderhouds) werkzaamheden uitvoert.

**Artikel 28: Oplevering**

1. Het systeem wordt als opgeleverd beschouwd:
  - a. hetzij wanneer INTO aan de Klant schriftelijk kennis heeft gegeven dat de installatiewerkzaamheden voltooid zijn, en de Klant het systeem heeft goedgekeurd dan wel aanvaardt;

- b. hetzij wanneer uiterlijk acht (8) dagen zijn verstreken nadat INTO schriftelijk aan de Klant heeft verklaard dat de installatie- werkzaamheden voltooid zijn, en de Klant heeft nagelaten het systeem binnen die termijn goed te keuren dan wel te aanvaarden;
  - c. hetzij wanneer de Klant het systeem (vroegtijdig) in gebruik neemt, met dien verstande, dat door (vroegtijdige) ingebruikneming van een gedeelte van het systeem, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd;
  - d. hetzij wanneer visuele controle van het systeem door INTO heeft plaatsgevonden en een proces-verbaal van oplevering is opgesteld en is overhandigd aan de Klant.
2. Gebreken die kunnen worden hersteld en die het functioneren van het systeem niet substantieel beïnvloeden, zullen de oplevering niet in de weg staan.
  3. Oplevering ontslaat INTO van alle aansprakelijkheid voor gebreken, tenzij de Klant aantoont dat hij dergelijke gebreken op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs niet had kunnen en/of moeten ontdekken.

**Artikel 29: Betaling**

1. Indien is overeengekomen dat de Klant voorafgaand aan de uitvoering van de installatiewerkzaamheden de overeengekomen vergoeding zal betalen, dient zulks te geschieden binnen zeven (7) dagen nadat de opdracht tot installatiewerkzaamheden schriftelijk door INTO is bevestigd aan de Klant.
2. Voor het overige dient betaling telkens binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te geschieden. In het geval dat is overeengekomen dat betaling dient te geschieden in termijnen in evenredigheid met de tijdsduur van de installatiewerkzaamheden, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de offerte of de overeenkomst anders is aangegeven:
  - a. 1e termijn: 50 % onmiddellijk na het bevestigen door INTO van de opdracht tot installatiewerkzaamheden.
  - b. 2e termijn: 40 % bij het bereiken van 60% van de overeengekomen tijdsduur van de installatiewerkzaamheden.
  - c. 3e termijn: 10 % bij oplevering van het systeem.

**Artikel 30: Bijzondere bepalingen**

1. De Klant garandeert dat hij ervoor zorg draagt dat de onroerende zaak alwaar INTO de installatie (gaat) verricht(en), voldoet aan de van toepassing zijnde bouwnormen, daaronder begrepen de NEN 1010 en de NEN 3140. Het systeem mag niet worden blootgesteld aan vloeistoffen, weersinvloeden of ultraviolet licht. Mocht op enig moment blijken dat het systeem toch is/zal worden blootgesteld aan bovengenoemde invloeden, dan is INTO gerechtigd de uitvoering van de dienst voor rekening en risico van de Klant op te schorten. INTO zal dan met de Klant in overleg treden.
2. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten voor alle aanvragen verband houdend met de voor de installatie en het systeem noodzakelijke vergunningen, ontheffingen en lokaal aanvullende eisen gesteld vanuit overheids- en/of nutsbedrijf-wege en het daarvoor te verrichten tekenwerk die voor de opzet van het systeem zijn vereist.
3. De Klant zal INTO, indien toepasselijk, inlichten over de juiste ligging van de zich in of nabij de plaats van installatie en het systeem bevindende (ondergrondse) kabels en leidingen. Bij het op verzoek van de Klant uitvoeren van boringen, werkt INTO uitsluitend op aangeven en aanwijzingen van de Klant die de boorplaatsen op de vloer en/of de wand aftekent. Wanneer INTO onverhoopt op de door de Klant aangegeven plaats een leiding beschadigt, dan is INTO niet aansprakelijk voor schade ten gevolge daarvan.
4. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten voor het nemen van adequate doeltreffende maatregelen teneinde een veilige werkomgeving te creëren gemeten aan de Arbeidsomstandigheden en milieuwetgeving. Bovendien is de Klant verplicht het mogelijk te maken dat, indien schade aan gezondheid is toegebracht, de gevolgen hiervan zoveel mogelijk worden beperkt. INTO zal na een opschorting als bedoeld in dit artikel de installatie hervatten nadat de Klant genoegzaam heeft aangetoond dat een veilige situatie is ontstaan en de Klant de kosten heeft vergoed die INTO heeft moeten maken (zoals kosten van onderzoek, controle en aanschaf beschermingsmiddelen).
5. Onverminderd het gestelde in de Algemene Bepalingen, draagt de Klant het risico voor alle omstandigheden als bedoeld in dit artikel en zal alle schade die INTO lijdt ten gevolge van een dergelijke omstandigheid vergoeden. De Klant zal INTO vrijwaren voor alle schade van derden, daaronder begrepen de Partner – en/of door Klant en/of INTO ingeschakelde derden/medewerkers, als gevolg van het door Klant ten gevolge van een omstandigheid als gesteld in dit artikel. De voornoemde aansprakelijkheid is aanvullend/aansluitend op de uit de Wet voortvloeiende aansprakelijkheid.

6. Klant garandeert dat hij telkens op verzoek van INTO de energie van het betreffende deel van het systeem zal afsluiten, zodat medewerkers van INTO c.q. derden geen gezondheidsschade en/of materiële schade als gevolg hiervan zullen ondervinden.
7. Indien de overeenkomst een garantietermijn vermeldt, bedraagt deze (één) 1 jaar en gaat deze in na de operationele oplevering van het systeem. Voor de geleverde apparatuur is de fabrieksgarantie bepalend.

#### IV. ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van Apparatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en Afdeling II van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO en de Klant een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

##### Artikel 31: Inwerking treden en looptijd van een overeenkomst

1. Onderhoudsovereenkomsten worden steeds aangegaan voor de duur van (minimaal) één (1) jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De looptijd van een onderhoudsovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met één (1) maand verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven heeft opgezegd.
3. Indien de Klant een onderhoudsovereenkomst voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is de Klant aan INTO een vergoeding verschuldigd gelijk aan 50% van de som van de resterende betalingstermijnen.
4. Gedurende de looptijd van een onderhoudsovereenkomst kan de Klant schriftelijk verzoeken om het nodige aan te passen en/of te verwijderen, waarbij hercalculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend. Een eventuele tariefverlaging zal nimmer leiden tot enige restitutie of verlaging van het overeengekomen tarief tijdens de looptijd tot de eerstvolgende vervaldatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien de apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van INTO niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in de overeenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is INTO gerechtigd de onderhoudsovereenkomst met betrekking tot die delen (van de apparatuur) zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding ten opzichte van de Klant te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand.

##### Artikel 32: Onderhoud

1. Onder onderhoud wordt verstaan:
  - a. preventief onderhoud: de door INTO ter verlaging van de kans op storingen, noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
  - b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur, als bedoeld in dit artikel, welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur ten gevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
  - c. remote preventief onderhoud: preventief onderhoud door middel van via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
  - d. remote correctief onderhoud: correctief onderhoud door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.
2. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake, indien deze door de Klant kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
3. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt het onderhoud verricht tijdens de bij INTO geldende kantooruren van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) tussen 8:00 en 17:00 uur, met een maximum van 8 uren per dag.
4. Indien onderhoud is begonnen tijdens de in artikel 29 lid 3 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van INTO het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Klant de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

##### Artikel 33: Verplichtingen van INTO

1. Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht INTO zich naar beste vermogen storingen, die overeenkomstig artikel 33 lid 2 door de Klant bij INTO zijn gemeld, te verhelpen. De verplichting tot onderhoud binnen de overeengekomen tarieven strekt zich uitsluitend uit tot de apparatuur welke is opgenomen in de actuele overeengekomen installed base (apparatuur lijst) van de Klant. De Klant draagt er in overleg met INTO voor zorg dat de installed base steeds accuraat blijft. In het geval INTO onderhoudswerkzaamheden uitvoert ten aanzien van apparatuur welke zich op het moment van de werkzaamheden niet in de installed base is vermeld, zal INTO deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven uitvoeren.
2. Indien tussen partijen een periode is overeengekomen waarbinnen de reparatie dient te worden uitgevoerd, dient dit te zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Reparatieperioden hebben uitsluitend betrekking op reparatie van de hardware als genoemd in de actuele installed base en nimmer op programmatuur. INTO zal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, in 80% van de meldingen zorg dragen voor oplossing van de storing in de hardware binnen de in SLA genoemde reparatieperiode. Indien INTO ter opheffing van de storing de betreffende apparatuur of delen daarvan vervangt en de storing zich desondanks blijft voordoen, wordt de storing onweerlegbaar geacht zich buiten de apparatuur te bevinden en is de overeengekomen reparatietijd niet van toepassing. Partijen kunnen dan overeenkomen dat INTO de storing tegen de bij haar gebruikelijke tarieven opspoort en assisteert bij het oplossen van de storing.
3. INTO draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise over de apparatuur. INTO zal indien zulks is overeengekomen de voor het apparatuur onderhoud relevante gegevens over de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. INTO zal Klant op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
4. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van INTO noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden respectievelijk blijven eigendom van INTO.

##### Artikel 34: Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

1. De Klant kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van INTO, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
2. In het geval van een storing zal de Klant INTO daarvan in kennis stellen door middel van een, door een ter zake kundige werknemer van de Klant, opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Melding van de storing geschiedt op de door INTO aangegeven werkwijze. De Klant is gehouden het personeel van INTO of door INTO aangewezen derden onverwijld toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
3. De Klant is bevoegd niet door INTO geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten en aangesloten houden van niet door INTO geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van de Klant.
4. Indien het naar het oordeel van INTO voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal de Klant deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van INTO stellen.
5. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten 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.

##### Artikel 35: Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met respectievelijk gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van INTO op grond van de overeenkomst, en zullen de Klant apart in rekening kunnen worden gebracht tegen de geldende tarieven.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
  - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, (magnetische of digitale) opslagmedia en inkt- of tonercartridges, papier, laserkoppen, accu's, batterijen, of antennes;

- b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel of werkzaamheden door anderen dan INTO of diens hulppersonen;
- c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de apparatuur;
- d. modificaties aan apparatuur;
- e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
- f. storingen die zich voordoen indien de apparatuur niet wordt gebruikt in de normale kantoor omgevingscondities;
- g. storingen of schade die verband houdt met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen;
- h. upgrades van apparatuur of programmatuur.

3. INTO is te allen tijde gerechtigd deze sim-kaart te vervangen, mits de dienst voor de Klant beschikbaar blijft.
4. De Klant is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en code niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal de Klant INTO hiervan met uiterste spoed schriftelijk op de hoogte stellen, waarna INTO op verzoek van de Klant de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. De Klant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling INTO heeft bereikt.
5. INTO is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te laten wijzigen.
6. De Klant is verplicht de simkaart na beëindiging aan INTO of de Partner te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
7. Klant draagt zorg voor het aanvragen van de aansluiting van de installaties op het net van het desbetreffende nutsbedrijf respectievelijk op de diverse openbare transmissienetten. De aansluitkosten zijn voor rekening van de Klant. Klant kan aan INTO hiervoor aanwijzingen vragen op haar vakgebied.

## V. CONNECTIVITEIT- EN HOSTINGDIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'Connectiviteit en Hosting Diensten' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en Afdeling II van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO en de Klant een overeenkomst voor Netwerk en/of Hosting Diensten hebben gesloten.

### Artikel 36: Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt, indien niet anders schriftelijke overeengekomen, aangegaan voor een periode van drie (3) jaren. Na het verstrijken van deze periode zal de Overeenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd voor een periode van één (1) maand, tenzij één der Partijen, uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de Overeenkomst, de andere Partij schriftelijk te kennen geeft de Overeenkomst niet voort te willen zetten.
2. Indien derden met betrekking tot de door INTO ter beschikking gesteld systeem of gedeelte daarvan rechten willen doen gelden dient Klant deze derden, de curator of bewindsvoerder terstond van eigendom van INTO van het Systeem op de hoogte te stellen. Klant dient voorts INTO onverwijld ter zake in te lichten.

### Artikel 37: Aard van de Dienst

1. INTO zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
2. Tenzij anders overeengekomen is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan.
3. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van INTO zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door INTO gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
4. De Klant erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door INTO en/of de Klant gebruikte programmatuur. INTO is wegens zodanige omstandigheden nimmer ten opzichte van de Klant aansprakelijk voor schade of kosten.
5. De Klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de dienst en de daarvoor toegekende nummers, domeinnamen, IP- adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadressen. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de Klant op haar systemen wordt geplaatst en voor de beveiliging van randapparatuur tegen oneigenlijk gebruik door derden.

### Artikel 38: Mobiele telecommunicatiediensten

1. Op alle mobiele telecommunicatiediensten zijn (tevens) van toepassing de algemene voorwaarden van de bewuste telecomaandier Partner van wie de Klant de diensten afneemt.
2. Voor zover van toepassing zal INTO, op grond van de overeenkomst per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, niettegenstaande dat de Klant de overeenkomst sluit met de Partner.

### Artikel 39: Vaste telecommunicatiediensten

1. In geval INTO op grond van de overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt INTO de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij de Klant, blijft eigendom van INTO, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien de Klant eigen apparatuur verbindt met de door INTO geleverde aansluitingen zal de Klant er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
4. Ingeval de Klant een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij INTO schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. INTO zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden ont houden. INTO kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

### Artikel 40: Verplichtingen Klant

1. Klant zal de op de apparatuur of programmatuur, aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen, beschadigen of anderszins onleesbaar maken.
2. Klant draagt er zorg voor dat de door Klant gebruikte procedures en apparatuur voldoen aan de voor de algemeen gemaakte alsmede de door INTO aangegeven technische specificaties. Afwijkingen hiervan worden niet door INTO ondersteund.
3. Klant is niet gerechtigd zelf dan wel door derden wijzigingen in het systeem of delen daarvan aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen.
4. Indien procedures en/of apparatuur van Klant schade of storingen toebrengt of naar oordeel van INTO dreigt toe te brengen aan de dienst en/of systeem, zal Klant op redelijk verzoek van INTO de door Klant of derde zoals bedoeld in artikel 34 toegepaste procedure wijzigen en/of apparatuur ontkoppeld houden voor zolang als dit door INTO verzocht wordt.
5. Klant zal bij het gebruiken en toepassen van procedures en apparatuur de redelijke aanwijzingen opvolgen die door INTO worden gegeven.

### Artikel 41: Buitengebruikstelling

1. INTO heeft het recht om het Systeem 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. INTO zal Klant, indien mogelijk, vooraf in kennis stellen van haar voornemen het Systeem en/of Werk buiten gebruik te stellen, onder vermelding, voor zover mogelijk, van het aanvangstijdstip en de ingeschatte duur van de buitengebruikstelling.
2. INTO is, onverminderd enig ander recht, gerechtigd om op ieder moment het Systeem tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst tenzij de tekortkoming de buitengebruikstelling niet rechtvaardigt. Tot ingebruikname wordt door INTO weer overgegaan, indien Klant binnen een redelijke termijn na kennisgeving door INTO zijn verplichtingen is nagekomen.

### Artikel 42: Hosting diensten

1. Klant is verantwoordelijk voor het beheer – waaronder begrepen het controleren van de instellingen van de hosting dienst, en voor de daarmee gegenereerde resultaten.

2. Bij gebreke van duidelijke afspraken hierover in de SLA, is Klant zelf verantwoordelijk voor het installeren van (hulp)apparatuur of – programmatuur, het inrichten, parametriseren en tunen van de gebruiksomgeving en het bewerkstelligen van de gewenste interoperabiliteit met het systeem van Klant. INTO is niet verantwoordelijk voor het verrichten van dataconversie.
3. Het is INTO toegestaan de hosting dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit – naar haar oordeel – nodig is voor het verrichten van het in artikel 32 van deze Algemene Voorwaarden vermelde onderhoud. INTO zal dit zoveel mogelijk buiten kantoren doen en in overleg met Klant.
4. Indien de hostingovereenkomst betrekking heeft op de ter beschikkingstelling van schijfruimte op apparatuur door INTO, zal Klant deze schijfruimte niet overschrijden – ten zij anders bepaald in de bewuste SLA. Voor overschrijding van tussen INTO en Klant overeengekomen maxima, is Klant een additionele vergoeding verschuldigd. Indien Klant in een bepaalde periode schijfruimte capaciteit niet of niet volledig gebruikt en dus sprake is van ondergebruik, is dit niet overdraagbaar naar de volgende betaalperiode.

#### Artikel 43: Betaling Connectiviteit- of Hosting diensten

1. Klant is de in de overeenkomst genoemde vergoedingen voor de dienst en/of systeem verschuldigd. De vergoedingen kunnen bestaan uit een eenmalige vergoeding en periodiek (abonnement) verschuldigde vergoedingen.
2. Alle vergoedingen worden geïncasseerd middels een doorlopende automatische incasso die ingaat op het moment van ondertekening, door Klant, van de overeenkomst.
3. Achteraf bekende eenmalige vergoedingen worden door INTO Periodiek verschuldigde vergoedingen zullen maandelijks vooraf worden gefactureerd en geïncasseerd.
4. Telecom apart gefactureerd en twee (2) weken na factuur datum geïncasseerd.
5. Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan INTO per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
6. Behoudens voor zover anders is overeengekomen, is INTO gerechtigd de prijslijst voor Connectiviteit- en Hosting diensten te wijzigen. INTO zal Klant tenminste één (1) week voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde prijslijst schriftelijk informeren. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een door INTO kenbaar gemaakte verhoging van de prijslijst op een door Klant afgenomen dienst, is Klant gerechtigd binnen zeven (7) dagen na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van INTO genoemde datum waarop de tariefsverhoging in werking zou treden. Opzegging op basis van wijzigingen van de gesprekstarieven zijn hiervan uitgesloten.
7. Indien INTO Werk aan Klant levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zal dit Werk gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende standaardtarieven van INTO.
8. Voor de bepaling van de verschuldigde vergoedingen zijn de gegevens van INTO beslissend, tenzij door Klant wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn.

## VI. SLA DIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'SLA Diensten' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en Afdeling II van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO en de Klant een Service Level Agreement hebben gesloten. De in deze afdeling met een hoofdletter geschreven termen, zijn gedefinieerd in de SLA.

#### Artikel 44: Inwerking treden, looptijd en uitbreiding van de SLA

1. SLA's worden steeds aangegaan voor de duur van (minimaal) vijf (5) jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De looptijd van een SLA wordt steeds stilzwijgend met één (1) maand verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven heeft opgezegd.
3. Indien de Klant een SLA voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is de Klant aan INTO een vergoeding verschuldigd gelijk aan 100% van de som van de resterende betalingstermijnen.

#### Artikel 45: Verplichtingen INTO

1. INTO is gehouden de onder de SLA vallende diensten, zoals daarin omschreven uit te voeren.
2. INTO is gehouden om de diensten op adequate wijze uit te voeren, zodanig dat de continuïteit van de bereikbaarheid van de Klant voldoende gewaarborgd blijft.

#### Artikel 46: Verplichtingen Klant

1. De Klant dient het tarief voor de SLA bij vooruitbetaling te voldoen.
2. Klant zal zo spoedig mogelijk na het constateren van een (Ernstige) Storing INTO daarvan in kennis stellen tijdens de serviceperiode door middel van een melding.
3. Reclamaties moeten binnen 60 dagen na factuurdatum bij INTO gemeld worden. Meldingen na genoemde periode worden als niet ontvankelijke beschouwd.

#### Artikel 47: Uitvoering SLA

1. Indien INTO Diensten op uitdrukkelijk verzoek van de Klant buiten de serviceperiode moet verrichten, geldt het standaard uurtarief van INTO voor die dag en dat tijdstip.

#### Artikel 48: Uitsluitingen

1. Alle zaken die niet zijn opgenomen in de SLA, vallen daarbuiten. Eventuele verrichte werkzaamheden betreffende dergelijke zaken kunnen (alsnog) bij de Klant in rekening worden gebracht.
2. INTO is niet gehouden Storingen te verhelpen in geval de Klant heeft nagelaten een Software-patch, Software-upgrade of Software-update te installeren.
3. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadigingen, ondeskundig of oneigenlijk gebruik, het onzorgvuldig uitvoeren van periodiek onderhoud door de Klant of niet tijdig signaleren door de Klant van het niet naar behoren functioneren van apparatuur, brand-, storm-, waterschade of blikseminslag, diefstal, data-inbreuken, hacken of andere DDOS aanvallen of andere externe of interne invloeden, verandering in het oorspronkelijk gebruik of de locatie en/ of aansluitingen van de apparatuur, uitval van elektrische stroom en datatransmissielijnen, stakingen en andere van buitenaf inwerkende oorzaken of onder overmacht begrepen omstandigheden, of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan INTO vallen buiten de reikwijdte van de SLA.

#### Artikel 49: SLA specifiek voor PBX telefooncentrales

1. Uitbreidingen van het systeem worden opgenomen in deze SLA tegen een meerprijs van 1% per maand van de verkoopprijs van de toegevoegde apparatuur. Meerkosten worden in rekening gebracht vanaf de datum van ingebruikname. De oorspronkelijke duur alsmede de factureringstermijn van de SLA wordt niet gewijzigd.
2. Indien zich een Ernstige storing voordoet, zal INTO zich binnen vier (4) uur na binnenkomst van de melding conform art. 46 aanvangen met het herstel van deze Ernstige storing en zal INTO zich tot het uiterste inspannen om de Ernstige storing zo spoedig mogelijk te herstellen. Voor overige Storingen zal INTO een Responsetijd in acht nemen van twee (2) werkdagen na binnenkomst van de melding conform art. 46 in acht worden genomen. Ook voor deze Storingen zal voor INTO een inspanningsverplichting gelden.
3. Een overschrijding van de gestelde termijnen onder lid 2 kan nimmer leiden tot enige aansprakelijkheid van INTO noch kan een dergelijke overschrijding voor de Klant een reden vormen deze SLA te ontbinden.
4. INTO is gerechtigd om de diensten te verlenen door middel van het verstrekken van Service op afstand.
5. INTO is gerechtigd om in het kader van de diensten aan de Klant ter oplossing van een (Ernstige) Storing Software-patches, Software-upgrades of Software-updates te verstrekken en de Klant zal deze op verzoek en met inachtneming van de aanwijzingen van INTO (laten) installeren.
6. INTO is niet gehouden tot het verlenen van diensten aan apparaten die "End of Service" zijn vanuit de fabrikant.
7. Klant verplicht zich aan de Apparatuur geen wijzigingen of reparaties te verrichten of door derden te laten verrichten, tenzij INTO daarvoor haar schriftelijke toestemming heeft verleend. Wanneer er geen toestemming is verleend door INTO behoudt zij zich het recht voor om een audit van de Apparatuur af te nemen. Deze kosten vermeerderd met de eventuele herstelkosten worden in rekening gebracht bij de Klant.
8. INTO zal bij technische problemen in het telematica netwerk, welke door de netwerkexploitant is gerealiseerd, in voorkomende gevallen slechts als intermediair optreden. Wanneer de duur van deze werkzaamheden de redelijkheid overstijgt, kan INTO voornoemde werkzaamheden bij de Klant in rekening brengen.