



Algemene voorwaarden van INTO Telecom & IT B.V.

Geldig vanaf 1 januari 2022

1. Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij woorden in het enkelvoud tevens het meervoud aanduiden en omgekeerd en vervoegingen van werkwoorden dezelfde inhoud zullen hebben als het betreffende werkwoord met inachtneming van de context:

1. Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden.
2. Aanvullende Dienst: iedere dienst die INTO levert in samenhang met of in aanvulling op een andere Dienst of Zaak.
3. Aansluiting: de verbinding met het Netwerk.
4. Abonnement: een Overeenkomst waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
5. Dienst: iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst, Aanvullende Dienst of andere dienst.
6. Gebrek: het niet voldoen aan de Specificaties.
7. Gebruiker: de natuurlijke persoon die de door INTO ten behoeve van Klant geleverde Dienst/Project gebruikt.
8. INTO: INTO Telecom & IT B.V., gevestigd te Breda en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20108231.
9. Klant: degene die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met INTO.
10. Mobiele Telecommunicatiedienst: iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
11. Nederland: het Nederland gelegen in de EU en niet de bijzondere gemeenten, zoals Saba, Sint-Eustatius, Sint-Maarten en de eilanden Aruba, Bonaire en Curaçao.
12. Netwerk: het geheel van technische componenten waarmee INTO vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken.
13. Nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Contractant en Eindgebruikers, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.
14. Overeenkomst: de overeenkomst tussen INTO en Klant.
15. Partner: de partner of toeleverancier van INTO, met wie Klant in voorkomende gevallen rechtstreeks een contractuele relatie aangaat, als gespecificeerd in de Overeenkomst.
16. Project: de werkzaamheden die INTO ten behoeve van De Klant zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.
17. Programmatuur: computerprogramma's en de bijbehorende gebruikersdocumentatie.
18. Randapparatuur: de telefooncentrale die gekoppeld wordt aan het Netwerk of het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat (ook wel aangeduid als 'handset', 'mobiel toestel' of 'mobiele telefoon').
19. Resultaten: de resultaten van de werkzaamheden die INTO op grond van de Overeenkomst uitvoert.
20. Schriftelijk: hieronder valt ook communicatie via e-mail.
21. SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het netwerk.
22. Software: software die in verband met de Diensten aan Klant ter beschikking is gesteld door INTO.
23. Specificaties: de functionele en technische beschrijving van het Project.
24. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.

25. Telecommunicatiedienst: een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
26. Vaste Telecommunicatiedienst: een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
27. Werkdagen: maandag tot en met donderdag van 8:00 uur tot 18:00 uur en vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
28. Zaken: de door INTO geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, SIM-kaarten, Software, hardware, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen, tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (waaronder offertes en Overeenkomsten) waarbij INTO Diensten, Zaken en/of Abonnementen aan Klant levert.
2. Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Afhankelijk van de door INTO te leveren Diensten, Zaken en/of Abonnementen zijn de bepalingen uit het betreffende bijzondere deel ook van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een bijzonder deel met bepalingen uit het algemeen deel prevaleren de bepalingen uit het bijzondere deel.
3. Deze Algemene Voorwaarden maken integraal deel uit van de Overeenkomst. In geval van strijd tussen een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.
4. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 3: Offertes en totstandkoming

1. Alle offertes van INTO zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van veertien (14) dagen na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij door INTO Schriftelijk anders is aangegeven.
2. De Klant staat er voor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door INTO gevraagde informatie en overige voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt. INTO is niet verplicht om bij de Klant navraag te doen omtrent het beoogde gebruik van de Zaken en/of Diensten of de omstandigheden waaronder deze Zaken en/of Diensten zullen worden gebruikt.
3. INTO kan niet aan een offerte worden gehouden, indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een samengestelde offerte verplicht INTO niet tot levering van een deel van de aangeboden Zaken en/of Diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
5. Een Overeenkomst tussen partijen komt uitsluitend tot stand op het moment dat een daarop betrekking hebbende aanvraag van of namens de Klant door INTO schriftelijk wordt aanvaard of INTO begint met de uitvoering van de Overeenkomst.
6. Toezeggingen, mededelingen en afspraken van of met INTO die betrekking hebben op verplichtingen van INTO en gedaan/gemaakt zijn door medewerkers of vertegenwoordigers van INTO binden INTO slechts als deze door INTO schriftelijk zijn bevestigd.
7. INTO mag een aanvraag te allen tijde afwijzen.
8. INTO is te allen tijde bevoegd om de onderhandelingen met de Klant af te breken zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding gehouden te zijn of verplicht te worden door te onderhandelen.

Artikel 4: Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen.
2. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen zijn reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten niet bij de prijzen en tarieven inbegrepen.
3. De offerte van INTO en de overeengekomen prijs zijn gebaseerd op ten tijde van de offerte of Overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. Indien zich voor of tijdens de uitvoering van een Overeenkomst een verhoging van deze factoren voordoet, heeft INTO het recht een daardoor ontstane prijsverhoging aan de Klant door te berekenen.
4. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de Klant opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft INTO het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.
5. Indien de Klant volgens de Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover INTO hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
6. Indien een Project in fasen wordt geleverd, heeft INTO het recht om per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren of reeds geleverde Zaken te factureren.
7. INTO heeft het recht de overeengekomen prijzen met de Klant per 1 januari van elk jaar aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen etc. Wijzigingen zullen minimaal dertig (30) dagen vooraf en Schriftelijk worden medegedeeld aan de Klant. Prijsverhogingen van 3% of minder kunnen zonder instemming van de Klant worden doorgevoerd. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft de Klant het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.
8. Als de Klant software of Diensten van een andere leverancier via INTO afneemt en betaalt, kan INTO de prijs hiervoor per direct wijzigen om een wijziging van de prijs door die andere leverancier door te berekenen. Het bepaalde in artikel 4 lid 7 van deze Algemene Voorwaarden geldt dan niet.

Artikel 5: Betaling

1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te zijn.
2. In het geval dat is overeengekomen dat betaling via automatische incasso gaat, zal de Klant een machtiging voor het incasseren van de facturen verstrekken aan INTO.
3. Bij niet tijdige ontvangst door INTO van verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld storning en onvoldoende saldo), is de Klant na het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim en is de Klant vanaf dat moment de wettelijke handelsrente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
4. In het geval dat is overeengekomen dat betaling in termijnen dient te geschieden in, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de offerte of de overeenkomst anders is aangegeven:
 - a) 1e termijn: 50% direct na het bevestigen door INTO van de overeenkomst;
 - b) 2e termijn: 40% voor oplevering;
 - c) 3e termijn: 10% + nacalculatie na oplevering.
5. INTO heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan de Klant ter beschikking te stellen. Indien de Klant papieren facturen wenst, mag INTO hiervoor kosten in rekening brengen.
6. Het is de Klant niet toegestaan haar betalingsverplichtingen jegens INTO op te schorten, dan wel enige inhoud of verrekening toe te passen.
7. Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is INTO gerechtigd haar uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten en om uit andere met de Klant gesloten overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen dan waarop de onbetaalde factuur betrekking heeft op te schorten. INTO is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade.

8. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de Klant zijn de verplichtingen van de Klant jegens INTO onmiddellijk opeisbaar en is INTO gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
9. Voor rekening van de Klant komen alle kosten die aan de incasso van een door de Klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechterlijke kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechterlijke incassokosten, en bedragen ten minste € 250.
10. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan INTO. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en de samenstelling van de factuur.
11. Nadat sprake is van een wijziging van de Overeenkomst dient de Klant de eerstvolgende factuur te controleren. Indien de in rekening gebrachte bedragen niet kloppen, dient dit uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan INTO. INTO kan nimmer worden gehouden tot compensatie van meer dan één termijnfactuur.

Artikel 6: Uitvoering van de Overeenkomst

1. INTO spant zich in om de Overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Uitvoerings- en leveringstermijnen zijn indicatief. De enkele overschrijding van een termijn brengt INTO niet in verzuim.
2. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door INTO mogelijk te maken, zal de Klant INTO steeds tijdig alle in redelijkheid door INTO te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan INTO verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
3. De Klant is verantwoordelijk voor het verzorgen van een werkend aansluitpunt (ISRA-punt) op de locatie waar de Diensten moeten worden geleverd.
4. Indien de Klant niet voldoet aan de bepalingen uit dit artikel is INTO gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt.
5. INTO heeft het recht om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen en eventuele algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen van die derde namens de Klant te aanvaarden.
6. De Klant kan diensten via INTO afnemen, die INTO op haar beurt afneemt bij derden (zoals Software as a Service-diensten van Microsoft of (data)verbindingen van telecomdienstverlener(s)). INTO geeft in deze gevallen in de Overeenkomst duidelijk aan dat het gaat om diensten van een derde. In deze situatie gelden de algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen van die derde. INTO heeft het recht om die algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen namens de Klant te aanvaarden.
7. Tenzij Schriftelijk is overeengekomen dat INTO hiervoor zorgdraagt, dient de Klant te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich 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.
8. Indien INTO hogere kosten maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst dan in de Overeenkomst overeengekomen, is de Klant gehouden deze kosten als meerwerk te vergoeden, indien deze kosten het gevolg zijn van a) een aanvullende opdracht van de Klant, of b) een wijziging in de stand ter techniek; of c) door de Klant aan INTO verstrekte gegevens die niet overeenstemmen met de werkelijkheid.
9. 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 worden geplaatst en voor de beveiliging van Randapparatuur tegen oneigenlijk gebruik door derden.

10. De Klant zal eventueel op de apparatuur of programmatuur aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen of anderszins onleesbaar maken.

Artikel 7: Duur, beëindiging en ontbinding

1. Overeenkomsten en Abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van één jaar. Na het verstrijken van deze minimumduur worden de Overeenkomst en de Abonnementen stilzwijgend verlengd.
2. Tegen of na afloop van de minimumduur zijn de Overeenkomst en de Abonnementen per aangetekende post opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 7.1 en 7.2 eindigt een Overeenkomst niet voordat de minimumduur van alle afzonderlijke Abonnementen is verstreken.
4. Iedere partij kan de Overeenkomst uitsluitend ontbinden indien de andere partij toerekenbaar in de nakoming van één of meer wezenlijke verplichtingen tekort schiet, de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
5. INTO kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zonder enige verplichting tot schadevergoeding zijn verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere Aansluitingen of Diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in de volgende gevallen,
 - a) de Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - b) na het sluiten van de Overeenkomst INTO ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant haar verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
 - d) de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - e) door de vertraging aan de zijde van de Klant niet langer van INTO kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities kan voldoen;
 - f) er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van INTO kan worden gevergd.
6. Iedere Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling ontbinden in geval van a) een verzoek tot schuldsanering; b) surseance van betaling; c) faillissement; d) liquidatie of e) ontbinding, aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 11 en de andere partij instemt met voortzetting.

Artikel 8: Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen

1. Bij het (tussentijds) aflopen van de Overeenkomst eindigen alle in samenhang daarmee of in aanvulling daarop geleverde Aanvullende Diensten en worden alle vorderingen van INTO (waaronder reeds gefactureerde bedragen) direct en volledig opeisbaar. Voor zover verbintenissen reeds zijn nagekomen, ontstaan door het eindigen van de Overeenkomst

- geen verplichtingen voor partijen om de reeds door hen ontvangen prestaties ongedaan te maken.
2. Bij het eindigen van de Overeenkomst dient de Klant alle aan hem ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten waarvan de eigendomsrechten niet aan de Klant zijn overgedragen terstond, naar keuze van INTO, aan INTO te retourneren of te vernietigen.
 3. Bij het eindigen van de Overeenkomst of Abonnement voordat de minimumduur is verstreken, is de Klant onder andere de volgende vergoedingen direct opeisbaar aan INTO verschuldigd, tenzij de Overeenkomst of het betreffende Abonnement eindigt doordat INTO de Overeenkomst of het betreffende Abonnement opzegt op grond van artikel 7.2 of de Klant de Overeenkomst of het betreffende Abonnement ontbindt op grond van artikel 7.4 of 7.6:
 - a) voor de resterende duur van de minimumduur van de Overeenkomst of het betreffende Abonnement:
 - alle vaste kosten (waaronder de kosten voor huurlijnen, straalverbindingen en andere infrastructuur, voor zover van toepassing);
 - alle periodieke lasten (waaronder abonnementsvergoedingen);
 - b) een proportioneel deel van:
 - de al dan niet via een wederverkoper aan de Klant verleende kortingen op de geleverde Zaken en/of Diensten; en vergoedingen (waaronder betalingen (al dan niet middels creditering) en gratis leveringen van Zaken en/of Diensten door Leverancier);
 - boetes en afkoopsommen die INTO aan derden dient te betalen door het voortijdig eindigen van de Overeenkomst (of het betreffende Abonnement of de Dienst in die gevallen dat niet de volledige Overeenkomst voortijdig eindigt).
 4. Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde omstandigheden is tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of Abonnement niet mogelijk.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van INTO of haar bedrijfsleiding is INTO niet aansprakelijk voor enige vorm van directe of indirecte schade (waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, verminking dan wel verlies van bedrijfsgegevens en schade door bedrijfsstagnatie). Voorts is INTO niet aansprakelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en enige schade die daaruit voortvloeit:
 - a) voor handelen of nalaten van door INTO ingeschakelde derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS diensten).
 - b) voor de manier waarop Klant gebruik maakt van de door INTO of de Partner geleverde Diensten, Aansluitingen of andere voorzieningen. 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 Klant verstuurt met gebruikmaking van de diensten;
 - c) het niet functioneren van Telecommunicatiediensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, noodzakelijk onderhoud of overmacht;
 - d) het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode en SIM-kaarten
 - e) het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van Aansluitingen en Diensten.
2. Indien Zaken worden geleverd door de Klant dan wel door of namens haar het gebruik van bepaalde Zaken is bedongen, is INTO niet aansprakelijk voor gebreken die door het gebruik van die Zaken ontstaan noch voor de daaruit voortvloeiende schade.
3. 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 meer bedragen dan € 50.000,-.

4. De aansprakelijkheid van INTO voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 100.000 per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
5. Iedere aanspraak op schadevergoeding van de Klant vervalt in ieder geval 12 maanden nadat de Klant bekend wordt of redelijkerwijs bekend kan worden geacht met de schade welke voortvloeit uit een gebeurtenis of omstandigheid waarvoor INTO aansprakelijk is of zou kunnen zijn.
6. De Klant vrijwaart INTO tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door de Klant en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder verantwoordelijkheid van de Klant vallen.
7. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van INTO of haar bedrijfsleiding.

Artikel 10: Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten

1. Binnen zeven Werkdagen nadat de Klant de Zaak en/of Dienst heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en INTO informeren, indien de Klant van mening is dat de Zaak en/of Dienst een gebrek vertoont en hij de Zaak en/of Dienst niet kan accepteren. Indien INTO binnen de genoemde termijn geen klacht of opmerkingen heeft ontvangen, dan wordt de Klant geacht de Diensten en/of Zaken onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
2. Zaken en Diensten gelden als geaccepteerd indien de Klant:
 - a) het opleveringsprotocol ondertekend heeft of anderszins te kennen heeft gegeven dat de Zaken en/of Diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
 - b) niet binnen zeven Werkdagen na ontvangst van het opleveringsprotocol of ander opleveringsdocument (of, indien geen Opleveringsprotocol of ander opleveringsdocument werd geleverd, de levering van de Zaak en/of Dienst) schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de Zaken en/of Diensten niet te accepteren; of
 - c) de Zaken en/of Diensten operationeel (heeft) gebruikt.
De Klant mag Zaken en/of Diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet significant negatieve zin beïnvloeden) vertonen.
3. Indien de Klant de Zaken en/of Diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal INTO, indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in de op haar rustende verplichtingen:
 - a) in geval van Diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de Dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die Dienst;
 - b) in geval van Zaken, ter keuze van de Klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
 - de desbetreffende Zaak aan de Klant ter beschikking is gesteld door INTO;
 - deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
 - de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
 - het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan de Klant.
4. Indien de Klant constateert dat een Zaak een gebrek vertoont, zal INTO beoordelen of de producent van die Zaak op grond van de door die producent aan INTO verleende garanties het gebrek zal herstellen of de gebrekkige Zaak om zal ruilen tegen een vergelijkbare Zaak. Indien dit het geval is, zal INTO, ter keuze van INTO en zonder bijkomende kosten voor de Klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak (laten) omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
 - a) de desbetreffende Zaak aan de Klant ter beschikking is gesteld door INTO;
 - b) deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;

- c) het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen 12 (twaalf) maanden na aflevering bij INTO is gemeld; en
 - d) de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is;
 - e) indien de Zaak Randapparatuur is, het IMEI nummer van deze Randapparatuur overeenkomt met het IMEI nummer op de verpakking, en
 - f) het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan de Klant.
5. INTO is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de Dienst en/of Zaak te (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak te (laten) omruilen indien INTO deze Dienst en/of Zaak van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.
 6. Buiten hetgeen in dit artikel 10 is bepaald, rusten er op INTO geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van Zaken en/of Diensten.
 7. De constatering van een gebrek in een geleverde Zaak leidt er niet toe dat de Klant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

Artikel 11: Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

1. INTO is te allen tijde gerechtigd om haar moverende redenen de Klant te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat de Klant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan INTO verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot.
2. Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van INTO totdat alle bedragen die de Klant aan INTO op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan INTO zijn voldaan.
3. Een Klant die als wederverkoper optreedt, mag alle Zaken met een eigendomsvoorbehoud verkopen en doorleveren voor zover dat valt binnen de normale uitoefening van zijn bedrijf.
4. Aflevering van Zaken door INTO in Nederland geschiedt op het door de Klant aangegeven afleveradres, in welk geval het risico voor de Zaken op Contractant overgaat op het moment van aankomst op het betreffende adres, of indien is overeengekomen dat de Klant een pakbon tekent, het moment waarop de pakbon is getekend. Aflevering van Zaken door INTO buiten Nederland geschiedt Ex Works (INCOTERMS 2010).
5. Kan op het overeengekomen tijdstip niet geleverd worden wegens omstandigheden aan de zijde van de Klant, dan is INTO gerechtigd de Zaken op te slaan en de opslagkosten en extra transportkosten bij de Klant in rekening te brengen.

Artikel 12: Overmacht

1. Indien INTO haar uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat INTO alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder enige aansprakelijkheid.
2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie INTO bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Producten waarvan de Klant het gebruik aan INTO heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.

Artikel 13: Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door of namens INTO ontwikkelde of ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten berusten uitsluitend bij INTO, haar licentiegevers of toeleveranciers.
2. De Klant krijgt het recht om gedurende de duur van de Overeenkomst of de tijd die in de Overeenkomst is gespecificeerd, de door INTO geleverde Zaken en/of Diensten te gebruiken voor de doeleinden die in de Overeenkomst zijn omschreven. Een aan de Klant toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, en kan niet worden overgedragen, doorgegeven of verpand.
3. De Klant kan het intellectuele eigendomsrecht krijgen van specifiek voor de Klant ontwikkelde producten, maar enkel en alleen indien dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen. INTO behoudt altijd het (intellectuele eigendoms)recht om onderdelen of materialen die de basis vormen van deze specifieke producten voor INTO of voor derden te blijven gebruiken. Dit beperkt INTO niet om een vergelijkbaar product te ontwikkelen en te exploiteren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
4. Het is INTO toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Producten. Indien INTO door middel van technische bescherming de Producten heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. De Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan INTO van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere Producten en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. De Klant vrijwaart INTO tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
6. INTO is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 14: Privacy

1. In het kader van de Overeenkomst kan INTO persoonsgegevens van de Klant verwerken, bijvoorbeeld betreffende het personeel of klanten. In dat geval doet INTO dat als verwerker. De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.
2. INTO doet haar uiterste best om voor de Klant persoonsgegevens veilig te houden en zorgt daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de Overeenkomst zijn beschreven. Als in de Overeenkomst hierover niets is afgesproken, hanteert INTO haar standaard maatregelen. Indien de Klant wilt weten welke maatregelen INTO neemt en hoe INTO persoonsgegevens beschermt, dan zal INTO de Klant hierover desgevraagd informeren.

Artikel 15: Geheimhouding en niet-overname beding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun Medewerkers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. De verplichting tot geheimhouding geldt niet indien een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie gebiedt en eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. INTO zal geen kennis nemen van gegevens die de Klant opslaat en/of verspreidt via de Diensten van INTO, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Project en/of INTO daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal INTO zich inspannen de

kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

3. Het is de Klant, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van INTO, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaar na afloop daarvan Medewerkers van INTO in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekking met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst. Indien de Klant dit artikel overtreedt, verbeurt de Klant aan INTO een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, te vermeerderen met € 500 voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overstijgt.

Artikel 16: Bevoegde rechter en toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen INTO en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant (Breda), tenzij INTO ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van de Klant.

Artikel 17: Slotbepalingen

1. INTO is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. INTO zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Klant toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Klant in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.
2. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht. INTO en de Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.

2. Connectiviteit

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op connectiviteitsdiensten (zoals internet en vaste diensten) die worden geleverd over een drager. Een drager kan zijn: glasvezel, koper of radioverbindingen (waaronder straalverbindingen, 4G, 5G en satelliet).

Artikel 18: Levering en acceptatie

1. INTO behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Overeenkomst te annuleren dan wel in overleg met de Klant aan te passen indien van INTO naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijvoorbeeld als gevolg van uitzonderlijk hoge graaf- en installatiekosten) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.

Artikel 19: Prijs en betaling

1. Ten aanzien van de berekening van de aansluitkosten gaat INTO er van uit dat de graaf- en installatiewerkzaamheden (voor zover van toepassing): i) geen ondergrondse obstakels c.q. problemen (zoals maar niet beperkt tot vervuilde grond) of vervuilde gebouwen (zoals maar niet beperkt tot asbest) omvatten; ii) geen kraan- en/of abseil-werkzaamheden omvatten; iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door INTO aangestelde aannemer en conform de door INTO gestelde specificaties; en iv) plaats kunnen vinden op Werkdagen. Kosten die verband houden met afwijkingen van hetgeen hierboven is bepaald, worden op basis van nacalculatie door INTO separaat in rekening gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.
2. Additionele eenmalige en/of terugkerende kosten voor patches en/of interconnectie op niet door INTO beheerde locaties kunnen op basis van nacalculatie door INTO separaat in rekening worden gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.

Artikel 20: Dienstverlening en beschikbaarheid

1. INTO kan, indien gewenst en tegen betaling, Zaken leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. De Klant is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze Zaken en de configuratie ervan.
2. De Klant mag de Dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte (onder) te verhuren, te verkopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij INTO daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
3. INTO zal medewerking verlenen aan de aan haar gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoon en/of dataverkeer van de Klant.
4. De Klant blijft aansprakelijk voor de gebruikskosten tot aan het moment waarop blokkering van de Aansluiting plaatsvindt.
5. INTO biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
6. INTO zal zich inspannen om te zorgen dat de Klant gebruik kan maken van de Netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het Netwerk van INTO. INTO kan niet garanderen dat deze Netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van Netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. INTO zal zich inspannen om de Klant hierover tijdig te informeren.
7. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de Klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. De Klant dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van INTO te volgen.

Artikel 21: Onderhoud en storingen

1. INTO heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. INTO zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. INTO is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is INTO gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
3. INTO is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal INTO de Klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. INTO is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.
4. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door INTO worden onderzocht. INTO zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

Artikel 22: Verbruik en kosten

1. De Klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is INTO is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij de Klant.

3. Hosting / Software-a-a-Service (SaaS)

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemeen Voorwaarden, van toepassing op het 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel 23: Uitvoering

1. INTO spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. De Klant is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Klant er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan INTO aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan INTO beschikbaar wordt gesteld.
3. INTO verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Klant. Het staat de Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door INTO verleende diensten op het gebied van SaaS.
4. INTO kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengeen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal INTO de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant.
5. INTO kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. INTO is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

Artikel 24: Licentie

1. De Klant verstrekt hierbij INTO een onbeperkte licentie om alle door de Klant aan de Diensten van INTO aangeleverde Zaken te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door INTO geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door INTO.

Artikel 25: Vrijwaring

1. De Klant vrijwaart INTO van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door de Klant. INTO is niet verantwoordelijk voor de gegevens / Diensten / Software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.
2. Indien INTO op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht betrekking tot gegevens van de Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht.

Artikel 26: Dienstverlening en beschikbaarheid

1. De elektronische transmissie van gegevens van de Klant in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor rekening en risico van de Klant.
2. INTO is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager te leveren aan de Klant.
3. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of Netwerken van INTO, zal INTO zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

4. INTO biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een SLA.
5. INTO zal zich inspannen om te zorgen dat de Klant gebruik kan maken van de Netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het Netwerk van INTO. INTO kan niet garanderen dat deze Netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van Netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. INTO zal zich inspannen om de Klant hierover tijdig te informeren.
6. Indien naar het oordeel van INTO een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het Netwerk van INTO of derden en/of van de dienstverlening via een Netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is INTO gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
7. INTO heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. INTO zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. INTO is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
8. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is INTO gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
9. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is INTO niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door de Klant op Diensten van INTO opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel 27: Garantie

1. INTO staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden Programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. INTO zal zich er voor inspannen gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door INTO zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door de Klant gedetailleerd omschreven bij INTO zijn gemeld. INTO kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. INTO staat er niet voor in dat gebreken in Programmatuur die niet zelf door INTO is ontwikkeld, zullen worden verholpen. INTO is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van de Klant is ontwikkeld, kan INTO volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Klant in rekening brengen.

Artikel 28: Gedragsregels

1. De Klant onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan de Klant weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde

- commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
2. De Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van INTO. Het is de Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit INTO, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
 3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade die ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van de Klant of het door de Klant niet handelen conform de gedragsregels in dit artikel, voor rekening van de Klant.
 4. Ter voorkoming van in dit artikel genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is INTO naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van de Klant dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door INTO wordt uitgevoerd.

Artikel 29: Opslag- en datalimiet

1. INTO kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die de Klant mag gebruiken in het kader van de Diensten. De Klant zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is INTO bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van INTO.

Artikel 30: Procedure na beëindiging

1. INTO zal ervoor zorgen dat de Klant bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van de Klant die zijn opgeslagen in de systemen van INTO, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal INTO zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden. Deze werkzaamheden zullen worden ingepland en hiervoor kan INTO kosten in rekening brengen.

4. Installatie

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien INTO bij de Klant apparatuur, netwerksystemen en/of bekabeling (hierna te noemen: 'systeem') installeert (hierna te noemen: 'installatiewerkzaamheden').

Artikel 31: 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 Klant 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 32: 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. 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 voorrekening 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. De Klant draagt 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. De 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.

5. Verhuur en/of bruikleen hardware

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op de verhuur en/of bruikleen van hardware (waaronder managed routers en managed firewalls) aan Klanten.

Artikel 33: Levering

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de hardware de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de hardware niet inbegrepen.
2. Hardware wordt verstrekt zonder programmatuur, licenties, software etc. Indien er naast de hardware ook software, programmatuur etc. wordt geleverd (voor eenzelfde periode als de verhuur), zal in de Overeenkomst duidelijk vermeld worden welke gebruikersrechten de Klant verkrijgt, om welke onderdelen het gaat en onder welke voorwaarden dit wordt meegeleverd.
3. INTO kan de Klant verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de hardware ter beschikking gesteld aan de Klant. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.
4. De Klant zal de hardware zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 34: Gebruik

1. De Klant mag de hardware enkel gebruiken binnen haar eigen onderneming, voor het doel waarvoor de hardware beoogd is.
2. Het is de Klant zonder Schriftelijke toestemming van INTO niet toegestaan de hardware onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. De Klant zal (een onderdeel van) de hardware nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.
3. De Klant zal de hardware gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Zij zal voorzichtig omgaan met de hardware, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de hardware of zoals gegeven door INTO, opvolgen.
4. Indien de Klant gebreken aan de hardware ontdekt, dient zij dat onverwijld, Schriftelijk aan INTO te melden.
5. De Klant is ten aanzien van INTO volledig aansprakelijk voor schade aan de hardware die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. De Klant meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan INTO.
6. De Klant mag de hardware niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van INTO, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. De Klant is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.
7. INTO is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. De Klant is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van hardware te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.
8. Schade die aan de Hardware is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van INTO valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.
9. Wanneer conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op de hardware dient de Klant dit onverwijld Schriftelijk te melden aan INTO. Hierbij dient zo veel mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is de Klant verplicht de beslaglegger inzage te geven in de Overeenkomst met INTO.

Artikel 35: Verplichtingen INTO

1. INTO zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de INTO zijn te vergen.
2. INTO zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
 - bij het aangaan van de Overeenkomst door de Klant zijn aanvaard;
 - ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van de Klant, zijn personeel of bezoekers van locatie zijn ontstaan;
 - het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de hardware of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
 - het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel 34 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien INTO een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is zij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij de Klant.
4. INTO is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de hardware ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.
5. INTO is gerechtigd, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de hardware. De Klant is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft de Klant geen recht op vervangende hardware.

Artikel 36: Beëindiging

1. De Klant is verplicht de hardware bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan INTO ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de hardware van de Klant naar INTO zijn voor rekening van de Klant.
2. Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel 33 van deze Algemene Voorwaarden) is opgemaakt, is de Klant verplicht de hardware in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Klant (tenzij INTO anders bewijst) verondersteld de hardware in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.
3. INTO kan de Klant verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien de Klant medewerking weigert, zal INTO alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.
4. Indien INTO bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van INTO als verhuurder vallen, zal INTO de kosten voor herstel en/of vervanging bij de Klant in rekening brengen. De Klant heeft te allen tijde het recht op deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Hardware.
5. De Klant is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. INTO biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Hardware eventuele data, welke nog op de Hardware aanwezig kan zijn, aan de Klant te doen toekomen.

6. Onderhoud en ondersteuning

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Zaken en Diensten.

Artikel 37: Onderhoud

1. Onder 'onderhoud' wordt in dit hoofdstuk 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 Werkdagen.
4. Indien onderhoud is begonnen tijdens de in artikel 37 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 38: Verplichtingen van INTO

1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplicht INTO zich naar beste vermogen storingen, die overeenkomstig artikel 38 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. Reparatietijden 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 opspoot en assisteert bij het oplossen van de storing.

3. 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 39: 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 40: 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 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;
 - b) werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de apparatuur;
 - c) modificaties aan apparatuur;
 - d) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
 - e) storingen die zich voordoen indien de apparatuur niet wordt gebruikt in de normale kantoor omgevingscondities;
 - f) storingen of schade die verband houdt met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen;
 - g) upgrades van apparatuur of programmatuur

Artikel 41: Updates en verbeteringen

1. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal INTO zich inspannen om van tijd tot tijd de Zaken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Klant of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
2. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal INTO zich inspannen om de Zaken up-to-date te houden. INTO is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. INTO is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.
3. INTO zal zich inspannen om door de Klant verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Zaken. INTO is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Zaken kan belemmeren. Aan het op verzoek van de Klant toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Producten zijn kosten verbonden. INTO zal deze kosten vooraf aan Klant meedelen.
4. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Zaken, systemen etc., zullen INTO en de Klant in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is INTO gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
5. Indien de Klant zelfstandig een wijziging aan de Zaken wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van de Klant. INTO hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij de Klant de gewenste wijziging vooraf aan INTO heeft gemeld en INTO deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. INTO kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel 42: Ondersteuning op afstand

1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en ticket.
2. INTO zal op verzoek van de Klant Software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze Software werkt.
3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal INTO in overleg treden met de Klant voor het zoeken naar een oplossing.

7. Trainingen en cursussen

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op advieswerkzaamheden en/of trainingen en cursussen.

Artikel 43: Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

1. Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door INTO.
 - Onder cursus wordt verstaan: een door INTO verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.
 - Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van INTO bedoeld voor meerdere partijen.
 - Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van de Klant.
2. Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.
3. Bij een interne cursus is de Klant verantwoordelijk voor het verzorgen van de door INTO benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.
4. Bij een algemene cursus zal INTO zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.
5. Bij een interne cursus heeft de Klant tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor trainers) zijn voor rekening van de Klant.
6. Het is INTO toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. De Klant wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus van op de hoogte gesteld.
7. De Klant heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. De Klant is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.
8. Betaling geschiedt bij vooruitbetaling, voorafgaand aan de cursus.