

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Aanbieding en overeenkomst

**1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij NOK Digital Coaching goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

**1.2** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**1.3** Overeenkomsten zijn tot 14 dagen na opmaakdatum bindend en dienen derhalve binnen die termijn voor akkoord ondertekend te zijn ontvangen.

**1.4** Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**1.5** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen NOK Digital Coaching en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 2. Prijs en betaling

**2.1** Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

**2.2** In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat NOK Digital Coaching gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

**2.3** NOK Digital Coaching is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

**2.4** Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door NOK Digital Coaching kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van NOK Digital Coaching genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

**2.5** Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.

**2.6** Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

### 3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten

**4.1** Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van NOK Digital Coaching, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan NOK Digital Coaching zijn voldaan.

**4.2** Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### 5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij NOK Digital Coaching of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

### 7. Medewerking door Cliënt

**7.1** Cliënt zal NOK Digital Coaching steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

**7.2** Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door NOK Digital Coaching te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

**7.3** Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

**7.4** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van NOK Digital Coaching staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft NOK Digital Coaching in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

**7.5** Ingeval medewerkers van NOK Digital Coaching op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal NOK Digital Coaching vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van NOK Digital Coaching daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

## **8. Leveringstermijnen**

Alle door NOK Digital Coaching genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan NOK Digital Coaching bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt NOK Digital Coaching niet in verzuim. NOK Digital Coaching is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen NOK Digital Coaching en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## **9. Beëindiging**

**9.1** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot 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.

**9.2** Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

**9.3** NOK Digital Coaching kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. NOK Digital Coaching zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

**9.4** Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij NOK Digital Coaching ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die NOK Digital Coaching vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **10. Aansprakelijkheid van NOK Digital Coaching; vrijwaring**

**10.1** NOK Digital Coaching aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

**10.2** De totale aansprakelijkheid van NOK Digital Coaching wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €300.000 (drie honderd duizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van NOK Digital Coaching aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat NOK Digital Coaching op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

**10.3** De totale aansprakelijkheid van NOK Digital Coaching voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €1.000.000,- (een miljoeneuro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

**10.4** Aansprakelijkheid van NOK Digital Coaching voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

**10.5** Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op NOK Digital Coaching geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van NOK Digital Coaching.

**10.6** De aansprakelijkheid van NOK Digital Coaching wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt NOK Digital Coaching onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en NOK Digital Coaching ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat NOK Digital Coaching in staat is adequaat te reageren.

**10.7** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij NOK Digital Coaching meldt.

**10.8** Cliënt vrijwaart NOK Digital Coaching voor alle aanspraken van derden wegens produktaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door NOK Digital Coaching geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **11. Overmacht**

**11.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van NOK Digital Coachings.

**11.2** Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **12. Export**

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## **13. Toepasselijk recht en geschillen**

**13.1** De overeenkomsten tussen NOK Digital Coaching en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

**13.2** De geschillen welke tussen NOK Digital Coaching en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door NOK Digital Coaching met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## **COMPUTERSERVICE**

De in dit hoofdstuk Computerservice vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien NOK Digital Coaching diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door NOK Digital Coaching beheerde programmatuur en apparatuur.

## **14. Duur**

**14.1** Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.

**14.2** De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of NOK Digital Coaching de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## **15. Uitvoering van de werkzaamheden**

**15.1** NOK Digital Coaching zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

**15.2** Alle door NOK Digital Coaching te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door NOK Digital Coaching te stellen voor waarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar NOK Digital Coaching de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit door NOK Digital Coaching wordt uitgevoerd of verzorgd.

**15.3** Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan NOK Digital Coaching ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan NOK Digital Coaching verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van NOK Digital Coaching.

**15.4** Alle door NOK Digital Coaching bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van NOK Digital Coaching, ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door NOK Digital Coaching. NOK Digital Coaching kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan NOK Digital Coaching verschuldigde bedragen betaald heeft.

**15.5** NOK Digital Coaching kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal NOK Digital Coaching Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In zodanig geval kan Cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of NOK Digital Coaching de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

## **16. Telecommunicatie**

**16.1** Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. NOK Digital Coaching is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

**16.2** Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal NOK Digital Coaching Cliënt toegangsof identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

## **17. Beveiliging en privacy**

**17.1** Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt zal NOK Digital Coaching alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. NOK Digital Coaching zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.

**17.2** Cliënt vrijwaart NOK Digital Coaching voor alle aanspraken van derden die jegens NOK Digital Coaching mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

## **18. Garantie**

Tenzij anders is overeengekomen, is NOK Digital Coaching niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal deze resultaten na ontvangst controleren. NOK Digital Coaching staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of edieningshandelingen waarvoor NOK Digital Coaching uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal NOK Digital Coaching de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan NOK Digital Coaching kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan NOK Digital Coaching, kan Cliënt NOK Digital Coaching verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval NOK Digital Coaching de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan NOK Digital Coaching redelijkerwijs niet mogelijk is, zal NOK Digital Coaching de voor de betreffende computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.

## **DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk Dienstverlening vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien NOK Digital Coaching diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### **19. Uitvoering**

**19.1** NOK Digital Coaching zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

**19.2** Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is NOK Digital Coaching gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

**19.3** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is NOK Digital Coaching gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. NOK Digital Coaching 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 worden vergoed conform artikel 20.

**19.4** Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal NOK Digital Coaching steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### **20. Wijziging en meerwerk**

**20.1** Indien NOK Digital Coaching op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan NOK Digital Coaching worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van NOK Digital Coaching. NOK Digital Coaching is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

**20.2** Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en NOK Digital Coaching, kunnen worden beïnvloed.

**20.3** Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal NOK Digital Coaching Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### **21. Opleidingen, cursussen en trainingen**

**21.1** Voorzover de dienstverlening van NOK Digital Coaching bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan NOK Digital Coaching steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij NOK Digital Coaching gebruikelijke regels.

**21.2** Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van NOK Digital Coaching aanleiding geeft, is NOK Digital Coaching gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## **ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk Ontwikkeling van programmatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk Dienst-verlening, van toepassing indien NOK Digital Coaching in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk Gebruik en onderhoud van programmatuur van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

### **22. Ontwikkeling van programmatuur**

**22.1** Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. NOK Digital Coaching zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.

**22.2** NOK Digital Coaching is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

**22.3** Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### **23. Aflevering, installatie en acceptatie**

**23.1** NOK Digital Coaching zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

**23.2** Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

**23.3** De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien NOK Digital Coaching vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

**23.4** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt NOK Digital Coaching hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

**23.5** Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Cliënt NOK Digital Coaching uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. NOK Digital Coaching zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij NOK Digital Coaching gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

**23.6** Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, verminderd de verplichting van NOK Digital Coaching om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen.

**23.7** Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

## **GEbruIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

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

### **24. Gebruiksrecht**

**24.1** Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent NOK Digital Coaching Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

**24.2** De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene erwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere erwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

**24.3** Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

**24.4** Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan NOK Digital Coaching retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging NOK Digital Coaching onverwijld schriftelijk melding maken.

### **25. Aflevering, installatie en acceptatie**

**25.1** NOK Digital Coaching zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.

**25.2** Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.

**25.3** Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van NOK Digital Coaching ingevolge de garantie van artikel 26.

### **26. Garantie**

**26.1** Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal NOK Digital Coaching naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij NOK Digital Coaching zijn gemeld. NOK Digital Coaching garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval NOK Digital Coaching zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. NOK Digital Coaching kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan NOK Digital Coaching toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van NOK Digital Coaching wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

**26.2** Herstel van fouten zal geschieden op een door NOK Digital Coaching te bepalen locatie. NOK Digital Coaching is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

**26.3** Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantietermijn is NOK Digital Coaching niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

### **27. Onderhoud**

**27.1** Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van NOK Digital Coaching geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan NOK Digital Coaching melden. Na ontvangst van de melding zal NOK Digital Coaching naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door NOK Digital Coaching te bepalen wijze en termijn aan Cliënt

ter beschikking worden gesteld. NOK Digital Coaching is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

**27.2** NOK Digital Coaching garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

**27.3** NOK Digital Coaching kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan NOK Digital Coaching toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan NOK Digital Coaching is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

**27.4** Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal NOK Digital Coaching bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is NOK Digital Coaching niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan NOK Digital Coaching van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met NOK Digital Coaching aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

**27.5** Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met NOK Digital Coaching is aangegaan, kan NOK Digital Coaching door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## **28. Programmatuur van toeleverancier van NOK Digital Coaching**

Indien en voor zover NOK Digital Coaching programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door NOK Digital Coaching schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij NOK Digital Coaching en NOK Digital Coaching zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en NOK Digital Coaching om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## **VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk Verkoop van apparatuur vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien NOK Digital Coaching apparatuur aan Cliënt verkoopt.

### **29. Aflevering**

**29.1** De door NOK Digital Coaching aan Cliënt verkochte apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van NOK Digital Coaching. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal NOK Digital Coaching de aan Cliënt verkochte apparatuur afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.

**29.2** NOK Digital Coaching zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

**29.3** Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

**29.4** NOK Digital Coaching zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

**29.5** Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door NOK Digital Coaching geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart NOK Digital Coaching voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### **30. Installatie**

**30.1** Indien schriftelijk overeengekomen, zal NOK Digital Coaching de apparatuur installeren of laten installeren.

**30.2** In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. NOK Digital Coaching zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.

**30.3** Cliënt zal NOK Digital Coaching voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van NOK Digital Coaching.

### **31. Retourzendingen**

**31.1** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is NOK Digital Coaching niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

**31.2** Inontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door NOK Digital Coaching van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door NOK Digital Coaching zijn gecrediteerd.

**31.3** NOK Digital Coaching behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 50,- (vijftig euro).

### **32. Aflevering, installatie en acceptatie**

NOK Digital Coaching zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 29 dan wel, indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door NOK Digital Coaching uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

### **33. Garantie**

**33.1** Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal NOK Digital Coaching naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabrikagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door NOK Digital Coaching in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij NOK Digital Coaching zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van NOK Digital Coaching. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van NOK Digital Coaching wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door NOK Digital Coaching in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

**33.2** Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door NOK Digital Coaching in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

#### **34. Apparatuur van toeleverancier van NOK Digital Coaching**

Indien en voor zover NOK Digital Coaching apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door NOK Digital Coaching schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij NOK Digital Coaching en NOK Digital Coaching zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en NOK Digital Coaching om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

#### **ONDERHOUD VAN APPARATUUR**

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

#### **35. Duur van de onderhoudsverplichting**

**35.1** De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

**35.2** De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of NOK Digital Coaching de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

**35.3** Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

#### **36. Onderhoud**

**36.1** Onder onderhoud wordt verstaan:

- a. preventief onderhoud: de door NOK Digital Coaching ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge 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: de door NOK Digital Coaching ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
- d. remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door NOK Digital Coaching schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

**36.2** Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij NOK Digital Coaching geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

**36.3** Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van NOK Digital Coaching het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

#### **37. Verplichtingen van NOK Digital Coaching**

**37.1** Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht NOK Digital Coaching zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 38.2 door Cliënt bij NOK Digital Coaching zijn gemeld, te verhelpen.

**37.2** NOK Digital Coaching behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van NOK Digital Coaching, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van NOK Digital Coaching met zich meebrengen.

**37.3** NOK Digital Coaching draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. NOK Digital Coaching zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. NOK Digital Coaching zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

**37.4** De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van NOK Digital Coaching noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van NOK Digital Coaching.

#### **38. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

**38.1** Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande toestemming van NOK Digital Coaching.

**38.2** Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, NOK Digital Coaching daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van NOK Digital Coaching of door NOK Digital Coaching aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

**38.3** Op verzoek van NOK Digital Coaching zal een terzake kundige werknemer van Cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van Cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

**38.4** Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van NOK Digital Coaching.

**38.5** Cliënt is bevoegd niet door NOK Digital Coaching geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door NOK Digital Coaching geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.

**38.6** Indien het naar het oordeel van NOK Digital Coaching voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van NOK Digital Coaching stellen.

**38.7** Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van NOK Digital Coaching behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

**38.8** Cliënt draagt zorg voor en is verantwoordelijk 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.

### **39. Uitsluitingen**

**39.1** Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van NOK Digital Coaching op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

**39.2** In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan NOK Digital Coaching of diens hulpverleners;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

### **40. Tarieven en betaling**

**40.1** Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de NOK Digital Coaching gebruikelijke basisonderhoudstarief.

**40.2** De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

**40.3** Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.

**40.4** NOK Digital Coaching is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover NOK Digital Coaching gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan NOK Digital Coaching hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

### **41. Werkingsfeer**

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.