

Algemene Voorwaarden Neone Nederland B.V.

1. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1.1** Deze Algemene Voorwaarden (hierna: Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en/of Leveringen tussen Neone Nederland B.V. (hierna Neone) en Opdrachtgever.
- 1.2** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Neone en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 1.3** Neone wijst de toepasselijkheid van door de Opdrachtgever gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden uitdrukkelijk van de hand, tenzij Neone zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard.
- 1.4** Indien Neone schriftelijk akkoord is gegaan met de toepasselijkheid van één of meer afwijkende Voorwaarden, blijven de overige Voorwaarden onverkort van kracht.
- 1.5** Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Neone en Opdrachtgever met elkaar in overleg treden ten einde 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 wordt genomen.
- 1.6** De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn niet overdraagbaar.

2. DEFINITIES

- 2.1** **Overeenkomst:** onder Overeenkomst wordt verstaan de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Neone waarin de dienstverlening en bijbehorende voorwaarden zijn vastgelegd, en bijvoorbeeld aangevuld door:
- een of meer Servicebeschrijvingen
 - de Programmatuurlijst
 - de Algemene Voorwaarden.
- 2.2** **Opdrachtgever:** onder Opdrachtgever wordt verstaan de opdrachtgever van de overeenkomst.
- 2.3** **Overeenkomstperiode:** onder Overeenkomstperiode wordt verstaan de periode waarvoor de Overeenkomst wordt aangegaan, te rekenen vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 2.4** **Apparatuur:** onder Apparatuur wordt verstaan alle door Neone gefabriceerde en/of verkochte Apparatuur, die door Neone voor garantie wordt geaccepteerd.
- 2.5** **Programmatuur:** onder Programmatuur wordt verstaan de (toepassings-)Programmatuur waarvoor Neone de Opdrachtgever een gebruiksrecht heeft verleend, met inbegrip van de door Neone aangebrachte modificaties daarvan en/of de besturings-/communicatie- of overige Programmatuur waarvoor een derde partij - al dan niet door tussenkomst van Neone - de Opdrachtgever een gebruiksrecht heeft verleend en die is vermeld in de geldende Neone-prijslijst.
- 2.6** **Programmatuurlijst:** onder Programmatuurlijst wordt verstaan de licentieregistratie van Programmatuur.
- 2.7** **Systeem:** onder Systeem wordt verstaan de samenstelling van Apparatuur en Programmatuur zoals opgenomen in de Apparatuurlijst en Programmatuurlijst.
- 2.8** **Service:** onder Service wordt verstaan de door Neone uit hoofde van de Overeenkomst te verlenen Correctieve Service op Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur.
- 2.9** **Remote Services:** onder Remote Services wordt verstaan het via een communicatieverbinding op afstand diagnosticeren van afwijkingen van de functionaliteit van Systemen/Apparatuur en/of Programmatuur, het verlenen van Correctieve Service daarop en/of het monitoren van de Systemen, eventueel gebruikmakend van de op het systeem van Opdrachtgever geïnstalleerde Diagnostische Programmatuur.
- 2.10** **Correctieve Service op Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur:** onder Correctieve Service op Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur wordt verstaan het herstellen van wezenlijke afwijkingen van de functionaliteit van de Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur die onder de garantiebepalingen vallen. Neone zal (naar haar oordeel) voorzien in documentatie, testapparatuur en/of Diagnostische Programmatuur.
- 2.11** **Responstijd:** onder Responstijd wordt verstaan het maximaal aantal uren waarbinnen wordt aangevangen met het verlenen van Service op grond van de Overeenkomst.
- 2.12** **Telefonische ondersteuning:** onder Telefonische Ondersteuning wordt verstaan het telefonisch ondersteunen van Opdrachtgever inzake gebruikersproblemen van Systemen-/Apparatuur en/of overige Programmatuur.

3. VOORWAARDEN VOOR ACCEPTATIE

- 3.1** Neone verleent alleen Service ten aanzien van Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur indien aan de navolgende voorwaarden is voldaan:
- 3.1.1** Opdrachtgever heeft met Neone een Overeenkomst met de eventueel bijbehorende Service-beschrijving(en) voor de Systemen/Apparatuur en/of Programmatuur gesloten.
- 3.1.2** De Systemen/Apparatuur zijn eigendom van Opdrachtgever en zijn door Opdrachtgever rechtstreeks bij Neone afgenomen.
- 3.1.3** Opdrachtgever heeft de voor het gebruik van de door Neone geleverde Systemen/Apparatuur en/of Programmatuur verschuldigde koopsom c.q. gebruiksvergoeding voldaan.
- 3.1.4** Opdrachtgever heeft, volgens specificaties van Neone, Programmatuur geïnstalleerd die Remote Diagnose van het Systeem mogelijk maakt.

4. INGANG/DUUR/BEEINDIGING

- 4.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode zoals opgenomen in de Overeenkomst of direct na het activeren van de licentie. Na het verstrijken van de initiële Overeenkomstperiode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, telkens voor een periode van 1 (een) licentiejaar.
- 4.2** Nieuwe Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur kunnen evenwel later deel gaan uitmaken van de Overeenkomst, te weten:
- 4.2.1** Direct na levering/installatie van de Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur door Neone, tenzij anders schriftelijk met Neone is overeengekomen.
- 4.2.2** Op elk ander tijdstip na voorafgaande inspectie van Neone, die ten doel heeft te bepalen of de Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur in goed werkende staat is/zijn c.q. op het juiste versieniveau verkeert/verkeren. Neone behoudt zich het recht voor de kosten van deze inspectie aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven. De eventuele kosten die voortvloeien uit het in goed werkende staat brengen c.q. het op het juiste versieniveau brengen van de Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur zullen eveneens aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden tegen de dan geldende tarieven.
- 4.2.3** Na acceptatie door Neone wordt de Programmatuurlijst herzien.
- 4.3** Onverminderd het bepaalde in Artikel 5 behoudt Neone zich het recht voor om ook gedurende een lopende Overeenkomstperiode:
- De Service op Apparatuur op te zeggen of te wijzigen, met inachtneming van een (opzeg)-termijn van 90 (negentig) dagen indien een periode van 3 (drie) jaar of langer is verstreken na de laatste productiedatum van de desbetreffende Apparatuur
 - De Service op Programmatuur op te zeggen of te wijzigen met inachtneming van een (opzeg)-termijn van 90 (negentig) dagen indien een periode van 1 (een) jaar of langer is verstreken na uitkomst van de laatste versie daarvan. Een nieuwe versie is een uitgave van de Programmatuur die de functionaliteit daarvan verbetert, uitbreidt of wijzigt.
- 4.4** Gedurende een Overeenkomstperiode kunnen uitbreidingen van het Systeem plaatsvinden. Uitsluitend in het geval dat Neone deze uitbreidingen levert, zal Service voor het uitgebreide Systeem, tegen de dan door Neone op te geven Serviceprijs, volgens dezelfde voorwaarden als voor het huidige Systeem worden verleend. Neone zal in dat geval de Programmatuurlijst dienovereenkomstig herzien.

5. ONTBINDING

- 5.1** Beëindiging van de Overeenkomst is voor beide partijen door middel van opzegging mogelijk tegen de vervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 90 (negentig) dagen. Deze opzegging dient bij aangetekend schrijven te geschieden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 5.2** De Overeenkomst is eveneens beëindigd indien en voor zover Opdrachtgever het feitelijke gebruik van (delen van) het Systeem aan een derde overdraagt; in dat geval is Neone gerechtigd alle gedurende de resterende Overeenkomstperiode nog te verschijnen termijnen ten aanzien van (de overgedragen delen van) het Systeem, ineens aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3** In geval van verhindering aan de zijde van Neone tot uitvoering van de overeenkomst als gevolg van overmacht, is Neone gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
- 5.4** Indien één der partijen in gebreke blijft met betrekking tot nakoming van zijn verplichtingen voort- vloeiend uit de overeenkomst en dit duurt langer dan 30 (dertig) dagen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling door de wederpartij voort, dan heeft deze laatste het recht met

onmiddellijke ingang en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de overeenkomst te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.

- 5.5** Neone kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien aan Opdrachtgever al dan niet voorlopige surseance van betaling wordt verleend en/of indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd en/of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen en/of indien de Opdrachtgever haar vrije beschikking over haar vermogen verliest. Neone zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden. In geval van een dergelijke opzegging blijft de Opdrachtgever nadrukkelijk gehouden om alle kosten, schade en interesten, alsnog te voldoen.

- 5.6** Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in Artikel 18 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Neone ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Neone 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.

6. SERVICE VERLENING

- 6.1** Neone, een van haar providers of ingeschakelde partijen, kunnen ten behoeve van onder meer instandhouding, verbetering en onderhoud van diensten, tijdelijk een of meerdere aansluitingen of andere technische faciliteiten behorende bij de diensten buiten gebruik stellen. Neone zal - indien mogelijk - Opdrachtgever van zulke werkzaamheden vooraf op de hoogte stellen.
- 6.2** Indien zich een storing voordoet in een product en/of dienst, dan dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk deugdelijk te melden aan de Servicedesk van Neone.
- 6.3** Neone garandeert niet dat de dienst zonder interruptie plaatsvindt en/of dat er geen fouten in de dienst optreden.
- 6.4** Opdrachtgever dient, indien Neone dit noodzakelijk en redelijk acht, haar medewerking te verlenen aan of handelingen te verrichten voor het storingsonderzoek en herstel van de storing.
- 6.5** Neone kan, indien zij dit noodzakelijk acht, eisen stellen aan de technische omgeving van Opdrachtgever (zoals het hebben van een klimaatregeling en/of een noodstroomvoorziening), alsmede aan het onderhouden van apparatuur of software.
- 6.6** Neone kan Opdrachtgever voor het gebruik van diensten toegang- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de codes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerd personeel kenbaar maken.
- 6.7** Neone heeft het recht bepaalde werkzaamheden, waaronder werkzaamheden aan het telecommunicatienetwerk, te laten verrichten door derden zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. Neone zal steeds trachten deze situatie zoveel mogelijk te voorkomen.

7. GARANTIE

- 7.1** Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Neone zich inspannen om de Service te verlenen zodanig dat de onder de Overeenkomst vallende Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur, blijven voldoen aan de functionaliteit zoals omschreven in de bij de Systemen/Apparatuur behorende Neone-handleiding en/of offertespecificatie.
- 7.2.1** Neone verleent op haar producten en diensten een garantietermijn van 12 maanden vanaf datum levering, tenzij anders in de Overeenkomst is vermeld.
- 7.2.2** Opdrachtgever heeft op grond van de verleende garantie recht op herstel van het product dan wel vervanging indien herstel niet mogelijk blijkt te zijn. Het staat Neone te allen tijde vrij het product te vervangen in plaats van te herstellen. Bij diensten geldt dit recht voor zover het opnieuw uitvoeren van de dienst door Neone redelijkerwijs nog mogelijk is.
- 7.2.3** Op deze garantie kan geen beroep worden gedaan indien het product niet is behandeld conform de in het verkeer geldende opvattingen ten aanzien van het gebruik ervan of indien Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtgever een beroep doet op de garantie, enige verplichting tegenover Neone niet geheel, niet behoorlijk of niet tijdig is nagekomen of indien Opdrachtgever zelf wijzigingen of reparaties met betrekking tot de Producten, Systemen en/of Programmatuur verricht of doet verrichten, indien de producten voor andere dan normale bedrijfsdoelen worden aangewend of op onzorgvuldige en/of onoordeelkundige wijze

zijn behandeld of onderhouden, met inbegrip van alle wettelijke bepalingen die op het gebruik van het product van toepassing kunnen zijn.

7.2.4 Op uitgevoerde reparaties geldt een garantieperiode van maximaal 3 maanden.

8. VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

8.1 Opdrachtgever zal Neone ongehinderd toegang verlenen tot de plaats waar het Systeem zich bevindt. Indien het personeel van Neone daartoe bij Opdrachtgever in gebruik zijnde toegangspassen, c.q. voorwaarden voor het betreden van Opdrachtgevers terrein/kantoren dient te ondertekenen, doet een dergelijke ondertekening, ongeacht de inhoud en strekking van die voorwaarden, op geen enkele manier afbreuk aan de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor de gezondheid en veiligheid van voormeld Neone personeel, zolang zij zich op de bedrijfsterreinen (met inbegrip van de gebouwen) van Opdrachtgever bevinden.

8.2 Tijdens de uitvoering van werkzaamheden uit hoofde van de Overeenkomst, ongeacht of deze werkzaamheden plaatsvinden binnen dan wel buiten de overeengekomen Serviceperiode, zal Opdrachtgever zorg dragen voor de aanwezigheid van tenminste 1 (één) ter zake kundig personeelslid en een plaatsvervanger wier namen schriftelijk aan Neone zijn opgegeven voor aanvang van de Overeenkomst c.q. de aanvang van uitbreidingen daarvan als bedoeld in Artikel 4.6.

8.3 Opdrachtgever verplicht zich Neone kosteloos beschikking te geven over elektriciteit, internetconnectie, onderdak en voldoende gebruiksgoederen die nodig zijn voor het naar behoren leveren van de Service.

8.4 Opdrachtgever zal de specifieke, in de door Neone bij de Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur verstrekte gebruikershandleiding aangegeven werkzaamheden, evenals de werkzaamheden die voortvloeien uit normaal beheer en onderhoud, voor eigen rekening verrichten. Onder deze werkzaamheden worden onder andere, doch niet uitsluitend, bedoeld schoonhouden van apparatuur, systeembeheer, het vervangen van papierrollen bij printers enzovoort.

9. GEBRUIK VAN REMOTE SERVICES

9.1 Bij alle hiervoor in aanmerking komende servicevormen is - indien de Systemen waarop de desbetreffende Service betrekking heeft hiervoor geschikt zijn (dit ter beoordeling van Neone) -, het gebruik van Remote Services inbegrepen. Voor gebruikers die een softwareapplicatie van Neone gebruiken, is Remote Services verplicht voor het kunnen afsluiten van een Overeenkomst.

9.2 Indien Opdrachtgever een servicevorm afneemt als bedoeld in Artikel 2.9 dient Opdrachtgever ervoor zorg te dragen dat er Diagnostische Programmatuur is geïnstalleerd in het Systeem.

9.3 In het geval dat de Service wordt verleend met behulp van Remote Service is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig verwijderen of veilig stellen van bestandsgegevens.

9.4 Ten aanzien van serviceverlening met behulp van Remote Services wordt bij elke serviceaanvraag via de Neone Servicedesk in overleg met Opdrachtgever bepaald of dit relevant is.

10. UITSLUITINGEN

10.1 Serviceverrichtingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik en/of uit installatie van niet-Neone programmatuur of gebruikersondersteuning/-instellingen door onbevoegde derden, of van buiten komende oorzaken, zoals onder andere brand, waterschade, bedieningsfouten, fouten in de communicatieverbindingen of in de spanningsvoorziening, of koppeling met c.q. gebruikmaking van andere Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur, evenals apparatuur en software die door derden zijn geleverd en die niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Neone.

10.2 Indien tijdens de uitvoering van Service blijkt dat een situatie zoals in Artikel 10.1 omschreven zich voordoet of heeft voorgedaan, zal Neone haar werkzaamheden uitsluitend voortzetten indien Opdrachtgever hiervoor een aparte opdracht verleent, tegen de dan geldende tarieven van Neone.

10.3 Neone behoudt zich het recht voor de nakoming van haar serviceverplichtingen op te schorten voor de duur dat zich op de plaats van opstelling van Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Neone, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van Neone-personeel met zich meebrengen.

10.4 Neone behoudt zich het recht voor om door derden geleverde apparatuur, al dan niet Neone-apparatuur, te weigeren in haar datanetwerken en/of serviceverlening. In het geval het Apparatuur betreft, zal Neone pas dan de Apparatuur opnemen in haar datanetwerken als er een nul-beurt is uitgevoerd. De kosten van deze nul-beurt worden bij de Opdrachtgever in rekening gebracht. Ook na uitvoering van een nul-beurt kan de Opdrachtgever geen enkele aanspraak op garantie maken.

11. AANVULLENDE BEPALINGEN TEN AANZIEN VAN NIET-NEONE APPARATUUR

- 11.1** Indien een leverancier van niet-Neone Apparatuur de levering van de benodigde (reserve)onderdelen staakt zal Neone trachten alternatieve leveranciers te vinden.
Indien op economische gronden en/of in situaties van overmacht blijkt dat redelijkerwijs geen alternatieve leveranciers te vinden zijn, is Neone gerechtigd om, in afwijking van Artikel 5.3, de Service met betrekking tot de desbetreffende niet-Neone Apparatuur met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.
- 11.2** In afwijking van Artikel 2.7 behoort het aanbrengen van modificaties op niet-Neone Apparatuur niet tot de Service.
- 11.3** Neone besteedt uiterste zorg aan het feit dat de door haar gefabriceerde en/of geleverde Systemen / Apparatuur als mede de daarop aangebrachte modificaties voldoen aan de geldende industrienormen.
- 11.4** Neone kan echter geen aansprakelijkheid aanvaarden voor het niet meer naar behoren functioneren van niet-Neone Apparatuur als gevolg van een aangebrachte modificatie aan de door Neone vervaardigde en/of geleverde Systemen/Apparatuur en/of overige Programmatuur.
- 11.5** Indien een storing is ontstaan als gevolg van toepassing van gebruiksgoederen die niet door Neone zijn geleverd of geadviseerd, zullen deze storingen verholpen worden op kosten van Opdrachtgever. Deze kosten zullen worden berekend volgens de dan geldende tarieven van Neone

12. LEVERTIJD EN SERVICETIJDEN

- 12.1** Indien een levertijd is overeengekomen, betreft dat geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders tussen partijen is overeengekomen. Dit betekent dat Neone niet in verzuim raakt door de enkele overschrijding van een overeengekomen levertijd.
- 12.2** Levering geschiedt af Neone te Apeldoorn dan wel franco bij Opdrachtgever voor leveringen van producten met een netto factuurbedrag boven € 250,--. Voor leveringen van producten met een netto factuurbedrag lager dan € 250,-- worden verzend- en administratiekosten in rekening gebracht.
- 12.3** De in de Overeenkomst genoemde hersteltijden zijn geen fatale termijnen. Indien Neone deze hersteltijden overschrijdt, is zij niet aansprakelijk voor de eventuele directe en/of indirecte schade die de Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt.

13. VERGOEDING

- 13.1** De voor de Service verschuldigde vergoeding is vastgelegd in de Overeenkomst. Neone is gerechtigd de hoogte van deze vergoeding eenmaal per jaar te wijzigen, anders dan een periodieke CBS-indexering, met ingang van de vervaldatum van de Overeenkomst.
Indien Neone tot een wijziging van de door haar gehanteerde vergoeding overgaat, zal zij Opdrachtgever daar schriftelijk van op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever niet instemt met de gewijzigde vergoeding is hij in afwijking van Artikel 5.1 gerechtigd de Service waarop de prijswijziging betrekking heeft, met ingang van de vervaldatum van de Service-overeenkomst op te zeggen. Deze opzegging dient bij aangetekend schrijven te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van het bericht van Neone inzake de prijswijziging.
- 13.2** Alle prijzen genoemd in aanbiedingen zijn exclusief omzetbelasting en eventuele verzend-, transport- of portokosten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij er uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 13.3** Neone is gerechtigd om prijsverhogingen, welke optreden na het sluiten van deze overeenkomst, aan Opdrachtgever door te berekenen met dien verstande dat indien deze prijsverhoging meer bedraagt dan 5%, Opdrachtgever gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden, bij gebreke waarvan hij geacht wordt met de prijsverhoging in te stemmen.

14. FACTURERING EN BETALING

- 14.1** Opdrachtgever is de vergoeding bedoeld voor Service als bedoeld in Artikel 13.1 vermeerderd met omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, periodiek en voorafgaand aan de gebruiksperiode aan Neone verschuldigd. Hiertoe zal Opdrachtgever een machtiging Automatische Incasso verstrekken. Indien een Opdrachtgever geen Machtiging Automatische Incasso wenst af te geven, dan zal het factuurbedrag worden verhoogd met de dan geldende administratieve toeslag of jaarlijks vooruit worden gefactureerd.
- 14.2** Indien de Service lopende het jaar wordt uitgebreid, bijvoorbeeld door toevoeging van Systemen-/Apparatuur en/of overige Programmatuur, is Opdrachtgever de vergoeding voor deze uitbreiding van deze Service direct vanaf de aanvang, bij vooruitbetaling, aan Neone verschuldigd, overeenkomstig de geldende factureringsperiode van de dienst of het product.

- 14.3** Voor de levering van Producten is een (aan)betaling verplicht, overeenkomstig de Offerte en/of Opdrachtbevestiging. Zolang deze (aan)betaling niet is voldaan, zal de Opdracht niet in behandeling worden genomen zonder dat Neone hierdoor in gebreke raakt. Voor Services geldt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dat betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% van het factuurbedrag per maand - onverminderd de overige rechten van Neone - vanaf de dag dat de betalingstermijn is overschreden tot aan het tijdstip van de algehele voldoening van het factuurbedrag. Neone zal alsdan gerechtigd zijn onmiddellijke voldoening van alle nog niet betaalde facturen te eisen en verdere leveringen op te schorten tot het moment waarop het gehele factuurbedrag is betaald, dan wel daarvoor genoegzaam zekerheid is gesteld.
- 14.4** Al hetgeen door Opdrachtgever voldaan wordt, strekt steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan. Dat geldt ook wanneer Opdrachtgever meedeelt dat de betaling betrekking heeft op een meer recente factuur.
- 14.5** Indien er sprake is van surseance van betaling, faillissement, liquidatie of insolventie van Opdrachtgever, zal elke vordering van Neone op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar zijn.
- 14.6** Indien de financiële positie van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, of indien Opdrachtgever enige bepaling van de overeenkomst niet nakomt, heeft Neone het recht aan de levering van producten of diensten de voorwaarde te verbinden dat Opdrachtgever het volledige bedrag ten aanzien van de betreffende order vooruitbetaalt, dan wel het recht om de betreffende order te weigeren.
- 14.7** Indien Opdrachtgever in gebreke blijft zijn betalingsverplichtingen na te komen, dan komen alle daaruit voortvloeiende te maken buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval zal Neone Opdrachtgever de kosten in rekening brengen conform het door de Nederlandse Orde van Advocaten gehanteerde incassotarief.
- 14.8** Indien Neone genoodzaakt is een gerechtelijke procedure te voeren, is zij gerechtigd om de hieraan verbonden gerechtelijke kosten inclusief redelijke kosten voor rechtsbijstand op Opdrachtgever te verhalen.
- 14.9** Betalingen in geval van een incassoprocedure worden in de eerste plaats in mindering gebracht op de verschuldigde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
- 15. EIGENDOMMEN VAN NEONE**
- 15.1** Al het materiaal - waaronder mede begrepen de documentatie, schema's, testapparatuur, Programmatuur (met inbegrip van Diagnostische Programmatuur) en de bijbehorende media - bestemd voor gebruik door personeel van Neone op de plaats waar het Systeem zich bevindt -, blijft te allen tijde eigendom van Neone. Opdrachtgever is niet gerechtigd dit materiaal te gebruiken. Neone is op ieder moment gerechtigd dit materiaal te verwijderen c.q. op te halen, ongeacht de plaats waar het zich bevindt.
- 15.2** Niettegenstaande enige levering en het overgaan van het risico, blijven geleverde producten eigendom van Neone, totdat Opdrachtgever geheel aan al zijn verplichtingen uit de betreffende overeenkomst heeft voldaan.
- 15.3** Opdrachtgever is, zolang volledige betaling niet heeft plaatsgevonden, niet bevoegd de producten te verpanden, anderszins te bezwaren of geheel of gedeeltelijk aan derden te vervreemden.
- 15.4** Indien Opdrachtgever, na schriftelijke aanmaning door Neone, met betrekking tot enige verplichting ten aanzien van reeds geleverde producten in verzuim blijft, is Neone gerechtigd om de geleverde producten bij Opdrachtgever of diens houder(s) weg te (doen) halen. Opdrachtgever machtigt hiermee Neone onherroepelijk om hiertoe de plaatsen te betreden waar deze zaken zich bevinden. De aan het retourhalen verbonden kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 15.5** Opdrachtgever komt geen retentierecht toe ter zake van enige door hem gemaakte bewaringskosten noch komt Opdrachtgever het recht toe deze kosten te verrekenen met hetgeen aan Neone verschuldigd is.
- 16. INTELLECTUELE EN INDUSTRIELE EIGENDOMSRECHTEN**
- 16.1** Neone behoudt zich alle intellectuele en industriële eigendomsrechten voor ter zake van door haar uitgebrachte offertes, alsmede ter zake van de door haar vervaardigde of verstrekte producten, tekeningen, berekeningen, programmatuur, beschrijvingen, modellen en dergelijke alsmede ter zake van de in een ander besloten liggende of aan een ander ten grondslag liggende informatie.
- 16.2** Opdrachtgever staat er voor dat het in lid 1 van dit artikel bedoelde, behoudens noodzakelijk ter uitvoering van de overeenkomst, niet anders dan met schriftelijke toestemming van Neone wordt vereenvoudigd, openbaar gemaakt, opgeslagen dan wel anderszins gebruikt.

- 16.3** Alle tekens, logo's, etiketten en dergelijke, al dan niet beschermd door intellectuele of industriële eigendomsrechten, die zich op, in of aan door Neone geleverde producten bevinden, mogen door Opdrachtgever niet anders dan met schriftelijke toestemming van Neone worden aangetast, of van de producten worden verwijderd, nagebootst of voor andere producten gebruikt.

17. AANSPRAKELIJKHEID

- 17.1** Onverminderd de elders in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Neone, is de aansprakelijkheid van Neone beperkt tot nakoming van de omschreven garantie-verplichtingen.
- 17.2** Elke verdergaande of andere aansprakelijkheid voor niet correcte nakoming of andere tekortkoming van Neone, dan wel voor schade bij Opdrachtgever of derden, uit welke hoofde ook (behoudens in geval van opzet of grove schuld) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.3** Neone is bij haar activiteiten soms afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waaronder bedoeld communicatieproviders en netwerkbeheerders. Neone kan daarom op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor storingen in deze diensten of voor enige directe en/of indirecte schade voortvloeiend uit de relatie van Neone met deze providers-/netwerkbeheerders.
- 17.4** Opdrachtgever is verplicht Neone te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle aanspraken van derden jegens Neone ter zake van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Neone. Voorts is Opdrachtgever verplicht Neone te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit het gebruik van die derden, dan wel Opdrachtgever van de door Neone geleverde producten of verrichte diensten.
- 17.5** Iedere aansprakelijkheid van Neone voor enige vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst. Opdrachtgever vrijwaart Neone voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten van Neone.
- 17.6** Gezien het grote aantal internetknooppunten met of zonder menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie, verkregen of verzonden via het Internet, vrij toegankelijk is.
- 17.7** Neone kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Neone is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
- 17.8** Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Neone mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de aan hem ter beschikking gestelde systemen zorgvuldig worden gebruikt en behandeld. Opdrachtgever zal de door Neone gegeven gebruiksvorschriften in acht nemen.
- 17.9** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van juiste en regelmatige back-ups van alle eigen data zoals databases, webdocumenten en andere relevante data. Opdrachtgever vrijwaart Neone voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het verlies van gegevens en/of data in welke vorm dan ook.
- 17.10** Neone is niet aansprakelijk voor bedrijfs- en/of indirecte en/of gevolgschade die is ontstaan door niet of niet naar behoren functioneren van een computer of communicatienetwerk of voor enige tekortkomingen hierdoor (bij de uitvoering) van diensten of de overeenkomst en deze Voorwaarden.

18. OVERMACHT

- 18.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 18.2** Onder overmacht ter zake van Service wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers en storing in de telecommunicatie- en internetverbindingen.
- 18.3** Van overmacht is sprake in geval van een, elke van de wil van Neone onafhankelijke, omstandigheid als gevolg waarvan nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk wordt verhinderd, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand en iedere andere storing in het bedrijf van Neone of diens toeleveranciers. Van overmacht is eveneens sprake indien een toeleverancier, van wie Neone producten betreft ter zake van de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever, in gebreke blijft met tijdelijke en/of deugdelijke levering.

- 18.4** In geval van verhindering van de zijde van Neone tot uitvoering van de overeenkomst als gevolg van overmacht, is Neone gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
- 18.5** Wanneer de overmacht situatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen ieder het recht om de Overeenkomst ten aanzien van de desbetreffende Service te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij. Wat reeds ingevolge (dat deel van) de Overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 19. GEHEIMHOUDING**
- 19.1** Indien de overeenkomst opgezegd of ontbonden wordt, blijft dit artikel gelden tussen Neone en Opdrachtgever voor een periode van een jaar na voornoemde opzegging of ontbinding.
- 19.2** Neone en Opdrachtgever zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de werking van de apparatuur, diensten en bestanden en zullen informatie en gegevensdragers slechts aan derden ter beschikking stellen voor zover dit krachtens deze Voorwaarden is toegestaan en nodig voor het verrichten van de tussen Opdrachtgever en Neone overeengekomen prestaties.
- 19.3** Partijen zullen alle geldende wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, waaronder mede begrepen de Wet Bescherming Persoonsgegevens, onverkort naleven.
- 19.4** Opdrachtgever vrijwaart Neone voor alle aanspraken van derden, die als gevolg van het door Opdrachtgever niet naleven van de in Artikel 19.3 bedoelde wet- en regelgeving, schade lijden.
- 19.5** Onverminderd het bepaalde in dit artikel verplichten partijen zich om informatie, die hen over en weer ter kennis komt in verband met de uitvoering van de Overeenkomst en die als vertrouwelijk of geheim is aangemerkt of waarvan partijen redelijkerwijs kunnen begrijpen dat ze vertrouwelijk of geheim is, geheim te houden.
- 20. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN**
- 20.1** Neone zal zich naar beste kunnen inspannen om zich te houden aan de veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever, mits deze duidelijk en schriftelijk ter beschikking van Neone worden gesteld, en zal zorg dragen dat medewerkers van Neone en anderen van wie zij zich in de uitoefening van haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst bedient, zich ook inspannen zich te houden aan deze veiligheidsvoorschriften.
- 20.2** Artikel 20.1 is slechts dan geldig indien de ter plaatse geldende veiligheidsvoorschriften op de geldende overeenkomstpagina staan aangegeven als deel uitmakend van de Overeenkomst.
- 20.3** Neone kan slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor schade veroorzaakt door overtreden van de veiligheidsvoorschriften indien de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Neone-personeel.
- 20.4** Opdrachtgever draagt voor haar eigen rekening zorg voor de nodige instructie van de ter plaatse geldende 'Veiligheidsvoorschriften'. Neone kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor welke schade dan ook, indien een dergelijke schade is veroorzaakt door Neone-personeel ten gevolge van onjuiste, onvoldoende of onvolledige instructie door Opdrachtgever aan het desbetreffende Neone-personeel.
- 20.5** Voor zover de ter plaatse geldende veiligheidsvoorschriften geen directe betrekking hebben op de veiligheid, zijn deze voor Neone niet bindend.
- 21. ALGEMEEN**
- 21.1** Op alle overeenkomsten is het Nederlands Recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale Koopovereenkomsten, Wenen 1980, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 21.2** De Overeenkomst wordt beheerst door het Nederlands recht. Ieder geschil naar aanleiding van de interpretatie of tenuitvoerlegging ervan, behoort tot de competentie van de bevoegde rechter te Zutphen, daaronder begrepen de voorzieningenrechter, recht doende in kort geding.
- 21.3** Neone is steeds gerechtigd de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen voor wat betreft de Algemene Voorwaarden en/of de overeengekomen Servicebeschrijvingen, met ingang van de vervaldatum van de Overeenkomst.
- 21.4** Neone is gerechtigd om namens en voor rekening van Opdrachtgever bij de uitvoering van een overeenkomst derden in te schakelen, indien daartoe naar het oordeel van Neone aanleiding bestaat of zulks uit de aard van de overeenkomst voortvloeit.

- 21.5** Indien er voor Neone aanleiding bestaat om te vermoeden dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet zal kunnen nakomen, is Opdrachtgever verplicht om op eerste verzoek van Neone genoegzaam zekerheid te verstrekken voor de volledige nakoming van al zijn verplichtingen ter zake van door Neone uitgevoerde of nog geheel of gedeeltelijk uit te voeren overeenkomsten, op een door Neone aan te geven wijze.
- 21.6** Opdrachtgever mag zijn rechten en/of verplichtingen die uit enige overeenkomst met Neone voortvloeien niet aan derden overdragen of tot zekerheid laten strekken jegens vorderingen van derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Neone
- 21.7** De Nederlandse tekst van deze Voorwaarden prevaleert boven enige vertaling daarvan.