

Algemene Voorwaarden Rem & Co ICT Diensten ICT Diensten

Vennootschap onder firma Rem & Co ICT Diensten ICT Diensten (hierna: Rem & Co ICT Diensten) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53114159 en is gevestigd aan Bodemanstraat 54 (1216AL) te Hilversum.

Deel I - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het leveren van Producten en/of het verrichten van Diensten door Rem & Co ICT Diensten.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Diensten:** advisering en begeleiding op gebied van ICT, het leveren van clouddiensten, IT installatie, het beheer, migratie en back-up van Microsoft Office 365, het beheren en inrichten van de IT-infrastructuur van Opdrachtgever (in de breedste zin van het woord), onderhoud van de Diensten, reparatiewerkzaamheden, netwerk optimalisatie alsmede diensten waarbij Rem & Co ICT Diensten aan Opdrachtgever het gebruik van telefonie en hosting (al dan niet via Hosted VoIP) beschikbaar stelt en de werkzaamheden en handelingen verricht die daarmee verband houden.
6. **IT-infrastructuur:** een digitale omgeving waarin gewerkt kan worden en middels welke gebruik kan worden gemaakt van Applicaties en programmatuur van Opdrachtgever en/of derden. Rem & Co ICT Diensten creëert IT-infrastructuren en ondersteunt Opdrachtgever onder meer met vraagstukken die Opdrachtgever heeft betreffende de IT-infrastructuur, alsmede ondersteunt Rem & Co ICT Diensten met nieuwere versies c.q. updates van de IT-infrastructuur alsmede migraties.
7. **Rem & Co ICT Diensten:** de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
8. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Rem & Co ICT Diensten heeft aangesteld, projecten aan Rem & Co ICT Diensten heeft verleend voor Diensten die door Rem & Co ICT Diensten worden uitgevoerd, of waaraan Rem & Co ICT Diensten een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
9. **Overeenkomst:** elke (Koop)overeenkomst (op afstand) en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Rem & Co ICT Diensten en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Rem & Co ICT Diensten, alsmede voorstellen van Rem & Co ICT Diensten voor Diensten die door Rem & Co ICT Diensten aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Rem & Co ICT Diensten waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

10. **Producten:** De Producten die Rem & Co ICT Diensten aanbiedt zijn hardware producten en andere apparatuur.

11. **Schriftelijk:** communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Rem & Co ICT Diensten, elke Overeenkomst tussen Rem & Co ICT Diensten en Opdrachtgever en op elke dienst en/of elk Product die door Rem & Co ICT Diensten wordt aangeboden.

2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Rem & Co ICT Diensten aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Rem & Co ICT Diensten is overeengekomen.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

10. In het geval Rem & Co ICT Diensten niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Rem & Co ICT Diensten gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Rem & Co ICT Diensten is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij een andere termijn is overeengekomen in de offerte. Niettemin heeft Rem & Co ICT Diensten het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Rem & Co ICT Diensten gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Producten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens en/of afbeeldingen in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Rem & Co ICT Diensten kan niet garanderen dat de kleuren in de afbeelding exact overeenkomen met de echte kleuren van het Product.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.
5. Oplevertijden in het aanbod van Rem & Co ICT Diensten zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Rem & Co ICT Diensten heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Rem & Co ICT Diensten te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Rem & Co ICT Diensten is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Rem & Co ICT Diensten wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Rem & Co ICT Diensten wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Rem & Co ICT Diensten is verbonden.

6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Rem & Co ICT Diensten met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.

7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan.

OF

Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Rem & Co ICT Diensten een Overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze Overeenkomst in elk geval één jaar, tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen

2. De Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen termijn, tenzij Opdrachtgever of Rem & Co ICT Diensten de Overeenkomst schriftelijk heeft beëindigd met een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de overeengekomen periode.

3. Zowel Opdrachtgever als Rem & Co ICT Diensten kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Rem & Co ICT Diensten ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5. Partijen kunnen een langdurige Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

6. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Rem & Co ICT Diensten tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Rem & Co ICT Diensten is hierbij leidend.

7. Zowel Opdrachtgever als Rem & Co ICT Diensten kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Rem & Co ICT Diensten nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

8. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Rem & Co ICT Diensten zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Rem & Co ICT Diensten staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Rem & Co ICT Diensten de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Rem & Co ICT Diensten aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Rem & Co ICT Diensten niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Rem & Co ICT Diensten, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Rem & Co ICT Diensten Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Rem & Co ICT Diensten aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Rem & Co ICT Diensten of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Rem & Co ICT Diensten recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Rem & Co ICT Diensten verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Rem & Co ICT Diensten niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Rem & Co ICT Diensten is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Rem & Co ICT Diensten verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Rem & Co ICT Diensten voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Rem & Co ICT Diensten kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Rem & Co ICT Diensten.
4. Opdrachtgever dient Rem & Co ICT Diensten voorts steeds tijdig alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen, waaronder mede begrepen het verlenen van alle bevoegdheden en autorisaties, tijdige toegang tot de locatie van uitvoering van eventuele werkzaamheden en overige inspanningen die nodig zijn voor een deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren.

Artikel 8 - Adviezen

1. Rem & Co ICT Diensten kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Rem & Co ICT Diensten de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Rem & Co ICT Diensten verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Rem & Co ICT Diensten verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Rem & Co ICT Diensten wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Rem & Co ICT Diensten gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Rem & Co ICT Diensten kunnen beïnvloeden, zoals

de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal Rem & Co ICT Diensten schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 9 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Rem & Co ICT Diensten is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Rem & Co ICT Diensten, Rem & Co ICT Diensten een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 10 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

2. Rem & Co ICT Diensten voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Rem & Co ICT Diensten opgestelde urenregistratie (nacalculatie).

3. Indien overeengekomen wordt de reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten aan Opdrachtgever doorberekend.

4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Rem & Co ICT Diensten ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

6. Indien een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever is overeengekomen, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen met inachtneming van een termijn van 3 maanden.

7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 14 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Rem & Co ICT Diensten.

10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 11 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Rem & Co ICT Diensten zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Rem & Co ICT Diensten meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Rem & Co ICT Diensten gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Rem & Co ICT Diensten de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Rem & Co ICT Diensten verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Rem & Co ICT Diensten tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Rem & Co ICT Diensten op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 13 - Opschorting en ontbinding

1. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Rem & Co ICT Diensten gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. Rem & Co ICT Diensten is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. Rem & Co ICT Diensten is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Rem & Co ICT Diensten te vergoeden voor elk financieel verlies dat Rem & Co ICT Diensten lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 14 - Overmacht

1. Rem & Co ICT Diensten is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Rem & Co ICT Diensten wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Rem & Co ICT Diensten, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Rem & Co ICT Diensten zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Rem & Co ICT Diensten of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Rem & Co ICT Diensten buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Rem & Co ICT Diensten is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 15 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Rem & Co ICT Diensten alleen geacht te bestaan indien Rem & Co ICT Diensten dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Rem & Co ICT Diensten, is Rem & Co ICT Diensten uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Rem & Co ICT Diensten binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Rem & Co ICT Diensten deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Rem & Co ICT Diensten in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Rem & Co ICT Diensten leidt tot aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Rem & Co ICT Diensten. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De aansprakelijkheid is voorts verder beperkt tot het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij maximaal per aanspraak per jaar wordt uitgekeerd.
4. Rem & Co ICT Diensten sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Rem & Co ICT Diensten is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Rem & Co ICT Diensten geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Rem & Co ICT Diensten.
6. Enige door Rem & Co ICT Diensten opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van Rem & Co ICT Diensten is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Rem & Co ICT Diensten opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Rem & Co ICT Diensten. Rem & Co ICT Diensten is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Rem & Co ICT Diensten nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Rem & Co ICT Diensten haar eigen advies.
9. Rem & Co ICT Diensten staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Rem & Co ICT Diensten verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Rem & Co ICT Diensten vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Rem & Co ICT Diensten binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. Rem & Co ICT Diensten en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Rem & Co ICT Diensten bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Rem & Co ICT Diensten is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Rem & Co ICT Diensten opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Rem & Co ICT Diensten steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Rem & Co ICT Diensten op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Rem & Co ICT Diensten zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Rem & Co ICT Diensten niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Rem & Co ICT Diensten aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Rem & Co ICT Diensten vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Rem & Co ICT Diensten vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Rem & Co ICT Diensten is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Rem & Co ICT Diensten en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

6. Bij overtreding van deze bepaling, wordt Rem & Co ICT Diensten of de Opdrachtgever bestraft met een onmiddellijk opeisbare boete van €10.000,- euro en een onmiddellijk opeisbare boete van €500,- per dag dat deze overtreding voortduurt, onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 17 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom van Rem & Co ICT Diensten, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, adviezen, analyses, rapporten, documentatie en offertes alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Rem & Co ICT Diensten, en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reeds toebehoorden aan anderen dan Rem & Co ICT Diensten
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Rem & Co ICT Diensten worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Rem & Co ICT Diensten rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Rem & Co ICT Diensten. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Rem & Co ICT Diensten opgeleverde zaken, dient Rem & Co ICT Diensten expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Rem & Co ICT Diensten rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.
6. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van Rem & Co ICT Diensten, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro (zegge: tienduizend euro) en een boete van € 500,- euro (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit laat het recht van Rem & Co ICT Diensten onverlet om een schadevergoeding, van welke aard ook, vorderen.

Artikel 18 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Rem & Co ICT Diensten verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Rem & Co ICT Diensten zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Rem & Co ICT Diensten verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 19 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de Producten, de service van Rem & Co ICT Diensten of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@rco-services.nl met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Rem & Co ICT Diensten de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Rem & Co ICT Diensten zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 20 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Rem & Co ICT Diensten en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Rem & Co ICT Diensten en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland (locatie Almere) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Deel II - IT-beheer (het leveren van clouddiensten en het creëren van IT-infrastructuren), beheer en inrichting Microsoft Office 365 omgeving en hostingdiensten

In Deel II worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel II geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 21 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Indien Rem & Co ICT Diensten op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.
2. Zowel Opdrachtgever als Rem & Co ICT Diensten kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de afgenomen Dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen Partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Rem & Co ICT Diensten de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.
3. Indien Rem & Co ICT Diensten op grond van de Overeenkomst tevens een back-up maakt van de gegevens van Opdrachtgever, zal Rem & Co ICT Diensten conform de Overeenkomst op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overgekomen termijn. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.
4. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd de prestaties die tot een volgende fase behoren, op te schorten totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 22 - Beheer en inrichting Microsoft Office 365

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Rem & Co ICT Diensten de Microsoft Office 365 omgeving van Opdrachtgever beheren en inrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Indien is overeengekomen dat Rem & Co ICT Diensten dergelijke beheer en inrichting zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Rem & Co ICT Diensten, tenzij anders overeengekomen.
2. De omvang van het beheer en de inrichting strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van verbeteringen zijdens Rem & Co ICT Diensten, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover Rem & Co ICT Diensten het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot regels, richtlijnen, beleid alsmede technologische ontwikkelingen kunnen daarom van invloed zijn op de werkwijze van Rem & Co ICT Diensten. Rem & Co ICT Diensten zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voornoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voornoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.
4. Indien de werkzaamheden naar inzicht van Rem & Co ICT Diensten haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening.
5. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Rem & Co ICT Diensten, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Microsoft Office 365 omgeving. Indien voor het gebruik licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.
6. Voor de uitvoering van het beheer en/of de inrichting van de Microsoft Office 365 omgeving kan Rem & Co ICT Diensten tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.
7. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het beheer en/of de inrichting van de Microsoft Office 365 omgeving of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Rem & Co ICT Diensten te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door Rem & Co ICT Diensten zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voornoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten.
8. Indien de dienstverlening van Rem & Co ICT Diensten betrekking heeft op Microsoft back-up en restore is Rem & Co ICT Diensten niet verantwoordelijk voor het verliezen van (data)bestanden.

Artikel 23 - Installeren applicaties en applicatiebeheer

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Rem & Co ICT Diensten de applicaties binnen de IT-infrastructuur van Opdrachtgever installeren en inrichten ten behoeve van Opdrachtgever en/of de applicaties van Opdrachtgever beheren. Indien is overeengekomen dat Rem & Co ICT Diensten dergelijke inrichting en/of applicatiebeheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, applicaties, accounts en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Rem & Co ICT Diensten, tenzij anders overeengekomen.
2. De omvang van de installatie en inrichting en/of applicatiebeheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van

verbeteringen tijdens Rem & Co ICT Diensten, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover Rem & Co ICT Diensten het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot regels, richtlijnen, beleid alsmede technologische ontwikkelingen kunnen daarom van invloed zijn op de werkwijze van Rem & Co ICT Diensten. Rem & Co ICT Diensten zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voornoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voornoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.

4. Indien de werkzaamheden naar inzicht van Rem & Co ICT Diensten haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening.

5. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Rem & Co ICT Diensten, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de applicaties binnen de IT-infrastructuur. Indien voor het gebruik van de applicatie of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen strikt nageleefd worden

6. Het uitvoeren van applicatiebeheer kan (tijdelijke) onderbrekingen veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

7. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan de applicatie of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met «CompanyShortName» te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door «CompanyShortName» zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voornoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten

8. Voor de uitvoering van de installatie van de applicaties kan Rem & Co ICT Diensten tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.

Artikel 24 - Onderhoud IT-infrastructuur

1. Indien overeengekomen, zal Rem & Co ICT Diensten onderhoud verrichten aan de IT-infrastructuur en/of de afhankelijkheden hiervan. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door Partijen is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan Rem & Co ICT Diensten onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de diensten, welke voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de IT-infrastructuur en/of afhankelijkheden schriftelijk te melden aan Rem & Co ICT Diensten, waarna Rem & Co ICT Diensten Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan Rem & Co ICT Diensten.
4. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van Rem & Co ICT Diensten, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de IT-infrastructuur en/of de afhankelijkheden hiervan.
5. Ten behoeve van het onderhoud is Rem & Co ICT Diensten bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud.
6. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door Rem & Co ICT Diensten aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor Rem & Co ICT Diensten niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.
7. Slechts indien uitdrukkelijk is overeengekomen, omvat het onderhoud ook de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de IT-infrastructuur en/of de afhankelijkheden hiervan (updates en/of upgrades). Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

Artikel 25 - Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien Rem & Co ICT Diensten het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de Website, kunnen er door Rem & Co ICT Diensten beperkingen gesteld worden aan de grootte van hostingaccount.
2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via de Website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haat zaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.
3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.

4. Rem & Co ICT Diensten komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere Opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft Rem & Co ICT Diensten het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding.
6. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Rem & Co ICT Diensten is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.
7. Het is Opdrachtgever verboden (het gebruik van) de Diensten door te verkopen en/of te verhuren.
8. Rem & Co ICT Diensten kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Rem & Co ICT Diensten bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd naar eigen inzicht de Website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van Rem & Co ICT Diensten.
10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 26 - Connectiviteit

1. Elke maand (of jaar indien Opdrachtgever een jaarovereenkomst is aangegaan) zal worden bekeken wat het (actuele) verbruik is van Opdrachtgever. Indien het daadwerkelijke verbruik verschilt van het verwachte gebruik, kan de omvang van de afgenomen Dienst worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.
2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of ander apparaat, tenzij anders overeengekomen.
3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
4. Rem & Co ICT Diensten kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Rem & Co ICT Diensten bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 27 - Aansprakelijkheid

1. Rem & Co ICT Diensten is nimmer aansprakelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van Microsoft Office 365 en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de diensten van Microsoft Office 365 (hieronder tevens verstaan de door Rem & Co ICT Diensten eventuele ontwikkelde plug-ins en koppelingen van (diensten van) derden).
2. Rem & Co ICT Diensten is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de diensten van Microsoft Office 365. Opdrachtgever is voorts zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van Microsoft Office 365.
3. Aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten voor fouten en/of onregelmatigheden in besturingssystemen en applicaties van derden is uitgesloten. Rem & Co ICT Diensten is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met het niet beschikbaar zijn van de diensten, besturingssystemen en applicaties van derden.
4. Aansprakelijkheid van Rem & Co ICT Diensten voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. Rem & Co ICT Diensten is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Website van Rem & Co ICT Diensten die zonder uitdrukkelijke toestemming van Rem & Co ICT Diensten heeft plaatsgevonden.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen apparaten waarop de Dienst is geïnstalleerd, beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval is Rem & Co ICT Diensten aansprakelijk.
6. Rem & Co ICT Diensten zal zich inspannen om de eventueel bij de diensten gebruikte software up-to-date te houden. Rem & Co ICT Diensten is hierbij echter afhankelijk van zijn leverancier of licentiegever. Rem & Co ICT Diensten dan wel zijn leverancier of licentiegever is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar hun oordeel een correcte dienstverlening niet ten goede komt.
7. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Rem & Co ICT Diensten zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om de wederpartij tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Rem & Co ICT Diensten is, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, echter niet aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

Deel III Mobiele telefonie, hosted voip

In Deel III worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel III geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 28 – telecommunicatievoorziening

1. Rem & Co ICT Diensten levert aan Opdrachtgever de overeengekomen telecommunicatievoorziening overeenkomstig de schriftelijk specificaties.
2. Rem & Co ICT Diensten heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Opdrachtgever indien Rem & Co ICT Diensten dit noodzakelijk acht, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructies aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.
4. Opdrachtgever dient te beschikken over geschikte faciliteiten (adequate apparatuur en programmatuur) voor de toegang tot de telecommunicatie, tenzij Rem & Co ICT Diensten dit verzorgt.
5. Rem & Co ICT Diensten verstrekt de benodigde codes en instellingen zijn om vanuit het desbetreffende systeem van Opdrachtgever toegang te bewerkstelligen tot de telecommunicatie. Opdrachtgever dient zelf de juiste invoering van deze codes en instellingen in haar systeem te verwerken.
6. Het ter beschikking stellen van de telecommunicatievoorziening van Rem & Co ICT Diensten wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
7. Indien en voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk verzoekt om een SLA, kan Rem & Co ICT Diensten dit overeenkomen. Afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement (SLA)) worden slechts uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Rem & Co ICT Diensten zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op (de beschikbaarheid van) het serviceniveau.

Artikel 29 – Misbruik

1. Opdrachtgever dient zich te allen tijde te onthouden van alle handelingen en gedragingen welke tot enig misbruik van de door Rem & Co ICT Diensten verleende telecommunicatievoorziening kunnen leiden. Opdrachtgever eerbiedigt de rechten en privacy van derden, verspreid geen gegevens in strijd met de wet of virussen en/of andere schadelijke programma's, verschaft geen ongeoorloofde toegang tot systemen, geen virussen of andere schadelijke programma's en onthoudt zich van strafbare feiten en schending van wettelijke verplichtingen.
2. Rem & Co ICT Diensten is nimmer aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het misbruik, inbreuken en/of gebruik van de telecommunicatievoorziening.
3. Opdrachtgever is ook in het geval een (hoger) gebruik van een (al dan niet hosted) telecommunicatievoorziening het gevolg is van oneigenlijk gebruik of van misbruik door een derde (bijvoorbeeld als gevolg van hacking), gehouden de overeengekomen vergoeding voor het gebruik aan Rem & Co ICT Diensten geheel te voldoen. Rem & Co ICT Diensten is in geen geval aansprakelijk voor (hogere) kosten van Opdrachtgever als gevolg van oneigenlijk gebruik of van misbruik door een derde, behalve voor zover dit oneigenlijk gebruik of misbruik het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Rem & Co ICT Diensten
3. Opdrachtgever vrijwaart Rem & Co ICT Diensten van alle aanspraken van derden welke worden veroorzaakt door de door Rem & Co ICT Diensten verleende telecommunicatievoorziening.

4. Rem & Co ICT Diensten is voorts niet aansprakelijk voor inbreuken van buitenaf op de internet en telecommunicatievoorziening, welke niet aan Rem & Co ICT Diensten kan worden toegerekend.

Artikel 30 – Storingen

1. Storingen dienen gemeld en opgelost te worden zoals schriftelijk overeengekomen. Indien wenselijk, is Opdrachtgever gehouden medewerking te verlenen. Rem & Co ICT Diensten is daarenboven gerechtigd om kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van en door Opdrachtgever, of gebruiksvoorschriften niet nageleefd worden. Rem & Co ICT Diensten kan daarnaast de toegang tot het internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
2. Rem & Co ICT Diensten staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid en onbeperkte toegang tot en van de overeengekomen telecommunicatievoorziening en bandbreedte. Rem & Co ICT Diensten doet al het noodzakelijke om Opdrachtgever optimaal gebruik te laten maken van de telecommunicatievoorziening.
3. Opdrachtgever begrijpt en accepteert dat de uitvoering van telecommunicatievoorziening negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren en door atmosferische omstandigheden, storingen en problemen met de door Rem & Co ICT Diensten en/of Opdrachtgever gebruikte programmatuur. Rem & Co ICT Diensten is nimmer jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade dan wel kosten dienaangaande.

Artikel 31 – (Web)hosting

1. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Opdrachtgever gebruikt de schijfruimte voor het plaatsen van webpagina's van de aan de hostingdienst gekoppelde domeinnaam, e-mail, data, telefonie, software en/of applicaties. Het dataverkeer dat Opdrachtgever in een bepaalde periode niet gebruikt, kan iet overgedragen worden naar een volgende periode. Overschrijding van de schijfruimte heeft tot gevolg dat Opdrachtgever hiervan de meerkosten dient te vergoeden.
2. De Overeenkomst omvat slechts het verzorgen of ter beschikking stellen van uitwijk- backup-, en recoverydiensten indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijkheid voor het beheer, controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet, alsmede voor de instructie(s) aan en het gebruik door gebruikers.
4. Indien niet uitdrukkelijk overeengekomen, is Opdrachtgever gehouden om de (hulp)programmatuur zelf te installeren en inrichten, parametriseren, tunen en overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Rem & Co ICT Diensten niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 32 - Mobiele telefonie

1. De Overeenkomst wordt aangegaan in de vorm van een abonnement voor de overeengekomen duur en is maandelijks opzegbaar.
2. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om maandelijks te schakelen tussen providers indien Opdrachtgever niet tevreden is met het bereik van de huidige provider.
3. Opdrachtgever is bij levering van mobiele telefonie door Rem & Co ICT Diensten
 - verplicht ervoor zorg te dragen dat verstrekte sim-kaart(en) en bijbehorende blokkerings- en beveiligingscodes zorgvuldig worden bewaard en nimmer ter beschikking worden gesteld van enige derde;
 - verplicht verstrekte sim-kaart(en) onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst of na beëindiging van het gedeelte van de Overeenkomst ten aanzien van mobiele telefonie, aan Rem & Co ICT Diensten te retourneren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
 - verplicht zich op welke wijze dan ook te onthouden van het deblokken van een simlock;
4. Rem & Co ICT Diensten is bij levering van mobiele telefonie gerechtigd de instellingen van een simkaart – al dan niet op afstand – te wijzigen.
5. Indien in het kader van mobiele telefonie met Opdrachtgever een maximaal gebruik, al dan niet in de vorm van een bundel, van een hoeveelheid dataverkeer of belminuten is overeengekomen, is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk de gebruikte hoeveelheid te controleren en binnen de betreffende limiet te blijven. Extra kosten als gevolg van de overschrijding van een limiet komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. Voor de beoordeling van het gegenereerde dataverkeer, leveren de gegevens zoals die blijken uit de systemen/administratie van Rem & Co ICT Diensten dwingend bewijs op ex artikel 151 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
6. Op Rem & Co ICT Diensten rust geen verplichting Opdrachtgever te waarschuwen bij een overschrijding als bedoeld in het voorgaande lid.

Artikel 33 – (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld sprake is van een vertraging in de vergunningsaanvraag, Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door Rem & Co ICT Diensten of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft Rem & Co ICT Diensten recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Een opgegeven termijn is nooit een fatale termijn.
2. De door Rem & Co ICT Diensten opgegeven leveringstermijnen zijn slechts indicatief en kunnen, afhankelijk van omstandigheden, verlengd worden met een nadere termijn. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de verwachte leveringstermijn zodra hier meer duidelijkheid over is.
3. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door Rem & Co ICT Diensten bij Opdrachtgever in

rekening worden gebracht. Noch kan Rem & Co ICT Diensten aansprakelijk gesteld worden voor schade die Opdrachtgever ten gevolge van de vertraging lijdt.

4. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

5. Rem & Co ICT Diensten spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van hem in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide vergoeding te betalen.

6. De aard van de werkzaamheden van Rem & Co ICT Diensten kan met zich meebrengen dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart Rem & Co ICT Diensten nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en Rem & Co ICT Diensten.

7. Opdrachtgever heeft een afnameverplichting. Ingeval van weigering of nalatigheid met het verstrekken van eventuele benodigde instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.

8. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt, of dit is uitgesloten in de overeenkomst. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

Deel IV - Verkoop Producten

In Deel IV worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel IV geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 34 - Het Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een samengestelde prijsopgave verplicht Rem & Co ICT Diensten niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of Aanbod begrepen zaken tegen een deel van de opgegeven prijs.

2. Indien en voor zover sprake is van een aanbieding geldt dit niet automatisch voor nabestellingen. Aanbiedingen zijn slechts geldig tot de voorraad strekt, en volgens het op-is-op-principe.

3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Rem & Co ICT Diensten heeft aanvaard door een bestelling te plaatsen, dan wel het betreffende Product te betalen.

4. Rem & Co ICT Diensten kan alvorens over te gaan tot uitvoering van de Overeenkomst zekerheid verlangen van Opdrachtgever, dan wel volledige vooruitbetaling.

5. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor Opdrachtgever zijnde een Bedrijf. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft het recht om binnen de wettelijke termijn haar herroepingsrecht te doen gelden. Indien herroeping van toepassing is, zal Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Zij zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de

werking van het Product vast te stellen. De directe kosten voor het terugsturen van het Product zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 35 - Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Overeenkomst wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door Rem & Co ICT Diensten of er door andere omstandigheden buiten de macht van Rem & Co ICT Diensten enige vertraging ontstaat, heeft Rem & Co ICT Diensten recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn nooit fatale termijnen. Opdrachtgever dient Rem & Co ICT Diensten schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn gunnen om alsnog te kunnen (op)leveren. Opdrachtgever heeft door de ontstane vertraging geen recht op enige schadevergoeding.
2. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment waarop deze haar volgens de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, ook indien deze haar eerder of later dan overeengekomen worden aangeboden.
3. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.
4. Indien de Producten worden bezorgd door Rem & Co ICT Diensten of een externe vervoerder is Rem & Co ICT Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Indien Rem & Co ICT Diensten gegevens behoeft van Opdrachtgever in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd pas aan nadat Opdrachtgever alle gegevens nodig voor de uitvoering aan Rem & Co ICT Diensten ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien Rem & Co ICT Diensten een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Voor levering buiten Nederland gelden langere leveringstermijnen.
7. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij Overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
8. Leveringen worden alleen uitgevoerd indien alle facturen zijn voldaan tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Rem & Co ICT Diensten behoudt zich het recht voor om levering te weigeren indien gegronde vrees voor niet-betaling bestaat.

Artikel 36 - Verpakking en transport

1. Rem & Co ICT Diensten verbindt zich jegens Opdrachtgever om de te leveren zaken behoorlijk te verpakken en op zodanige wijze te beveiligen, dat zij bij normaal gebruik hun bestemming in goede staat bereiken.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geschieden alle leveringen inclusief omzetbelasting (btw), inclusief verpakking en verpakkingsmateriaal.
3. Het aannemen van zaken zonder op- of aanmerkingen op de vrachtbrief of het reçu geldt als bewijs dat de verpakking in goede staat verkeerde ten tijde van de aflevering.

Artikel 37 - Onderzoek, reclamaties

1. Opdrachtgever is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van het geleverde te (doen) onderzoeken, doch slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of zij het Product behoudt. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met de Overeenkomst en de Producten voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
2. Opdrachtgever is verplicht te onderzoeken en zichzelf te informeren op welke wijze het Product gebruikt dient te worden en bij persoonlijk gebruik, het Product conform de gebruiksaanwijzingen te testen. Rem & Co ICT Diensten erkent geen aansprakelijkheid voor het verkeerd gebruiken van het Product door Opdrachtgever.
3. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten dienen na levering schriftelijk aan Rem & Co ICT Diensten te worden gemeld op info@rco-services.nl. Opdrachtgever heeft hiertoe een termijn van 14 dagen na levering. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen 14 dagen na de ontdekking doch uiterlijk binnen 6 maanden na levering te worden gemeld. Bij beschadiging van het Product door onzorgvuldige omgang door Opdrachtgever zelf, is Opdrachtgever zelf aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het Product.
4. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft Opdrachtgever verplicht tot betaling van de gekochte zaken. Als Opdrachtgever gebrekkige zaken wenst te retourneren, dan geschiedt zulks uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Rem & Co ICT Diensten op de wijze zoals door Rem & Co ICT Diensten aangegeven.
5. Indien Opdrachtgever zijnde een Consument zijn herroepingsrecht gebruikt, zal hij het Product en alle toebehoren, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, in originele staat en verpakking retourneren aan Rem & Co ICT Diensten, conform de retour instructies van Rem & Co ICT Diensten. De directe kosten voor retourzendingen zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
6. Rem & Co ICT Diensten is gerechtigd een onderzoek te starten naar de echtheid en de staat van de geretourneerde Producten voordat terugbetaling zal plaatsvinden.
7. Terugbetalingen aan Opdrachtgever worden zo spoedig mogelijk verwerkt, doch kan de terugbetaling uiterlijk 14 dagen duren na ontvangst van verklaring van Opdrachtgever tot ontbinding. Terugbetaling geschiedt op het eerder opgegeven rekeningnummer.

8. Indien Opdrachtgever haar reclamerecht uitoefent, heeft Opdrachtgever zijnde een Bedrijf geen recht om haar betalingsverplichting op te schorten noch om openstaande facturen te verrekenen.

9. Bij gebreke van een volledige levering, en/of indien een of meerdere Producten ontbreken, en dit aan Rem & Co ICT Diensten te wijten is, zal Rem & Co ICT Diensten na een verzoek daartoe van Opdrachtgever, het ontbrekende Product(en) nasturen dan wel de resterende order annuleren. De ontvangstbevestiging van de Producten is hierbij leidend. Enige schade die door Opdrachtgever geleden is ten gevolge van de (afwijkende) omvang van de levering, kan niet verhaald worden op Rem & Co ICT Diensten.

Artikel 38 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Rem & Co ICT Diensten geleverde zaken, blijven eigendom van Rem & Co ICT Diensten totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met Rem & Co ICT Diensten gesloten Overeenkomsten is nagekomen.

2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren indien het eigendom nog niet volledig is overgegaan.

3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Rem & Co ICT Diensten zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

4. Voor het geval dat Rem & Co ICT Diensten haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming en machtiging aan Rem & Co ICT Diensten of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Rem & Co ICT Diensten zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

5. Rem & Co ICT Diensten heeft het recht om de door Opdrachtgever aangekochte Product(en), onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot overdracht of afgifte van Rem & Co ICT Diensten. Nadat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal Rem & Co ICT Diensten zich inspannen om de aangekochte Producten zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen, te leveren aan Opdrachtgever.

6. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte Producten komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan Rem & Co ICT Diensten worden vergoed door Opdrachtgever.

Artikel 39 - Garantie

1. Rem & Co ICT Diensten staat ervoor in dat de Producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, bruikbaarheid en/of deugdelijkheid en de wettelijke regels/voorschriften ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst. Dit geldt ook indien de te leveren zaken bestemd zijn voor het gebruik in het buitenland en Opdrachtgever van dit gebruik ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk melding heeft gemaakt aan Rem & Co ICT Diensten.
2. Voor de verkochte en geleverde Producten met fabrieksgarantie gelden slechts de door deze leverancier gestelde garantiebepaling.

Artikel 40 - Gebruiksvoorschriften Producten en aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever van Producten dient de voorschriften en instructies van Rem & Co ICT Diensten en/of de betreffende fabrikant/leverancier op te volgen.
2. Rem & Co ICT Diensten is niet aansprakelijk voor en/of gehouden tot herstel van schade ontstaan door het gebruik van het Product. Rem & Co ICT Diensten kan eventueel onderhouds- en gebruiksinstructies leveren die door Opdrachtgever nageleefd dienen te worden. Alle schade aan Producten ten gevolge van het gebruiken is uitdrukkelijk uitgesloten van aansprakelijkheid (hieronder verstaan gebruikssporen, gebruiksschade, valschade, licht- en waterschade, diefstal, etc.).

Artikel 41 - Installatiewerkzaamheden

Indien uitdrukkelijk overeengekomen kan Rem & Co ICT Diensten diverse (software)programmatuur installeren op de hardware van Opdrachtgever. Eventuele toepasselijke gebruikersdocumentatie zal door Rem & Co ICT Diensten ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever hetzij digitaal hetzij op een papieren versie. In voorkomend geval kan Opdrachtgever de gebruikersdocumentatie zelf via de betreffende (software)leverancier krijgen.

Deel V - Reparatiewerkzaamheden

In Deel V worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel V geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 42 - Reparatie

1. Indien overgekomen, zal Rem & Co ICT Diensten reparatie verrichten. De omvang van de deze verplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan Rem & Co ICT Diensten, waarna Rem & Co ICT Diensten overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is Rem & Co ICT Diensten gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te

brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.

3. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan Rem & Co ICT Diensten.

4. Indien en voor zover Rem & Co ICT Diensten bepaalde werkzaamheden niet kan uitvoeren, of voorziet dat de gewenste reparatie niet mogelijk is en/of het vervangen van een onderdeel tot een beter resultaat zal leiden, al dan niet ter voorkoming of herstellen van gebreken, zal Rem & Co ICT Diensten Opdrachtgever hierover informeren, en slechts nadat Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming heeft verleend, overgaan tot de door Opdrachtgever gewenste actie. Eventuele meerkosten ten gevolge hiervan komen voor rekening van Opdrachtgever.

Hilversum, 13 oktober 2023.