

Algemene voorwaarden Joheco

1. Definities

(1) In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

programmatuur: de door Joheco aan cliënt te leveren, ter beschikking te stellen en/of voor cliënt te beheren programmatuur of codes, zoals software, websites, (web-)applicaties en infrastructuren, of onderdelen daarvan;

cliënt: de persoon met wie Joheco enige overeenkomst tot het leveren van goederen, diensten of anderszins sluit of aan wie Joheco een aanbod daartoe of andere mededeling doet;

fout: het substantieel niet voldoen van een programmatuur aan de tussen partijen overeengekomen specificaties, voor zover een fout door cliënt aantoonbaar en reproduceerbaar is;

Joheco: 1. Joheco Hard & Software B.V. én;
2. iedere groepsmaatschappij van Joheco Hard & Software B.V. tenzij door deze andere voorwaarden van toepassing zijn verklaard;

of: en/of;

onder meer: onder meer, doch niet beperkt tot,;

overeenkomst: iedere overeenkomst tussen cliënt en Joheco.

2. Toepasselijkheid

(1) Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle offertes en prijsopgaven en overeenkomsten en daaruit voortvloeiende leveringen van goederen en/of diensten van Joheco.

(2) Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, zijn algemene voorwaarden van cliënt niet van toepassing.

(3) Indien enig beding, deel uitmakend van een overeenkomst, waaronder een beding in deze algemene voorwaarden, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van een overeenkomst in stand en zal het betreffende beding voor zover mogelijk worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

(4) Indien en voor zover Joheco programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zijn naast deze algemene voorwaarden met betrekking tot die programmatuur de algemene voorwaarden (waaronder, maar niet beperkt tot, de licentievoorzwaarden) van die derden van toepassing. Cliënt aanvaardt hierbij deze algemene voorwaarden van die derden.

Indien en voorzover de bedoelde voorwaarden van die derden tegenstrijdig zijn met de overeenkomst tussen Joheco en cliënt en/of deze algemene voorwaarden, prevaleren de voorwaarden van die derden. Joheco zal voor zover cliënt die nog niet heeft, deze algemene voorwaarden van die derden op verzoek van cliënt kosteloos sturen. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden tussen cliënt en Joheco om welke reden niet van toepassing zijn, gelden deze algemene voorwaarden onverkort. Indien de cliënt geen overeenkomst met die derde wil sluiten omdat hij de licentievoorwaarden niet accepteert, dient de cliënt Joheco wel de volledige vergoeding daarvoor te betalen.

3. Aanbiedingen en tot stand komen overeenkomsten

- (1) Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle aanbiedingen van Joheco vrijblijvend.
- (2) Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand door:
 - (a) de schriftelijke bevestiging door Joheco daarvan; of
 - (b) doordat Joheco overgaat tot verlening van de diensten die onderwerp van de offerte zijn.
- (3) Aanvullingen en/of wijzigingen van de overeenkomst bindt Joheco slechts na aanvaarding daarvan door Joheco conform het voorgaande lid.
- (4) Een aanbod van Joheco is gebaseerd op door cliënt verstrekte informatie. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan. Joheco heeft ter zake geen onderzoeksplicht.

4. Prijs

- (1) De prijs is die uit het aanbod en, voor zover niet in het aanbod genoemd, zijn de prijzen de door Joheco gehanteerde prijzen. Joheco is gerechtigd de prijs jaarlijks aan te passen aan de door het CBS gepubliceerde inflatiecijfers. Joheco is ook overigens altijd gerechtigd de prijzen al dan niet tussentijds aan te passen.
- (2) Indien de cliënt vanwege een verhoging van de prijzen die uitgaat boven de aanpassing aan het door het CBS gepubliceerde cijfer de overeenkomst wenst te beëindigen, dient hij die wens aan Joheco schriftelijk mee te delen en wel binnen veertien dagen na ontvangst van het bericht van die wijziging of binnen veertien dagen na ontvangst van de nota waarin het betreffende hogere prijs is doorbelast. Joheco zal binnen veertien na ontvangst van de wens tot beëindiging de cliënt berichten of zij de overeenkomst voortzet tegen de prijzen die uitsluitend zijn verhoogd conform het door het CBS gepubliceerde cijfer of dat zij instemt met de beëindiging. In het eerste geval loopt de overeenkomst door en in het tweede wordt de overeenkomst beëindigd waarbij de cliënt dient te betalen (conform de oude prijzen al dan niet conform het door het CBS gepubliceerde cijfer verhoogd) voor hetgeen tot de datum van beëindiging is geleverd.
- (3) De vergoeding voor Joheco is niet afhankelijk van de resultaten van de verrichte werkzaamheden.
- (4) Cliënt betaalt naast de prijs ook de door Joheco bij de uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, onder meer reis- en verblijfkosten en, tenzij anders aangegeven, kosten

van licenties. Joheco is gerechtigd bij die doorbelasting administratiekosten in rekening te brengen.

- (5) Indien Joheco uitvoering moet geven aan een bevel van een overheidsinstantie of moet voldoen aan enige wettelijke bepaling betaalt cliënt, ook indien dit niet in de overeenkomst is voorzien, de prijzen en kosten van Joheco die daar betrekking op hebben. De prijzen zullen de gebruikelijk door Joheco voor de betreffende werkzaamheden gehanteerde prijzen zijn.
- (6) Prijsverhogingen voortvloeiende uit aanvullingen of wijzigingen van de overeenkomst zijn voor rekening van de cliënt. Indien de cliënt de overeenkomst wijzigt zodat Joheco minder levert, blijft hij de oorspronkelijke prijs verschuldigd.
- (7) Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en eventuele verzend-, transport- en portokosten.

5. Betaling

- (1) Cliënt betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum.
- (2) De prijs is verschuldigd ongeacht of cliënt het geleverde in gebruik neemt.
- (3) Joheco is altijd gerechtigd zekerheid te verlangen voor betaling door cliënt. Zij is gerechtigd, indien cliënt daaraan niet of niet tijdig meewerkt, haar leveringen, diensten of werkzaamheden opschorten.
- (4) Indien cliënt niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim en betaalt hij Joheco zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, over het verschuldigde de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a BW, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Joheco.
- (5) Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de door de cliënt verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van cliënt, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 250,-.
- (6) In geval van een overeenkomst waarbij meerdere partijen cliënt zijn, is iedere cliënt naast de andere cliënten hoofdelijk gehouden tot nakoming van de overeenkomst, onder meer tot nakoming van de betalingsverplichtingen daarin opgenomen.
- (7) Indien cliënt in verzuim komt of indien Joheco goede gronden heeft te veronderstellen dat cliënt in verzuim zal komen met betrekking tot zijn verbintenissen, heeft Joheco het recht haar leveringen, diensten of werkzaamheden op te schorten.
- (8) Ter voorkoming van misverstanden wordt hier vermeld dat de opschorting uit het vorige lid mede inhoudt dat

- (a) Joheco de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde goederen, waaronder producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Joheco onder zich kan houden ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht; of
 - (b) Joheco de beschikbaarheid van verbindingen, gebruik van programmatuur en data op haar servers kan beëindigen.
- (9) Cliënt heeft geen recht op korting, verrekening of opschorting.

6. Gegevens cliënt

- (1) Cliënt zal alle informatie die Joheco nodig acht voor de overeenkomst tijdig, voor eigen rekening en risico van cliënt in de door Joheco gewenste vorm en op de gewenste wijze en het gewenste tijdstip ter beschikking van Joheco stellen.
- (2) Joheco heeft het recht de uitvoering van haar verbintenissen op te schorten tot het moment dat cliënt aan deze verplichting heeft voldaan.
- (3) Cliënt zal Joheco onverwijld informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
- (4) Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en geschiktheid van de door of namens hem aan Joheco ter beschikking gestelde informatie, materialen, programmatuur, procedures en instructies ook indien deze van derden afkomstig is.
- (5) De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de door cliënt te leveren informatie, zijn voor rekening van cliënt.

7. Uitvoering overeenkomst

- (1) Joheco bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Indien (technisch) verantwoord, mogelijk en redelijk, zal Joheco rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van cliënt omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
- (2) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is of in deze voorwaarden anders is bepaald, worden de in de overeengekomen diensten uitgevoerd met ingang van de door partijen bepaalde ingangsdatum en, zo deze ontbreekt, de dag waarop de overeenkomst is aangegaan. Indien de dag dat cliënt de voorbereidingen heeft getroffen welke nodig zijn om Joheco in staat te stellen de overeengekomen diensten uit te kunnen laten voeren, zoals het bieden van toegang tot het netwerk en het (laten) installeren van benodigde programmatuur, na een van deze data ligt, zal Joheco eerst vanaf die dag de diensten leveren, onverminderd de verplichting van de cliënt om vanaf de relevante eerdere datum te betalen.
- (3) Alle verbintenissen van Joheco zijn inspanningsverbintenissen.

- (4) Joheco zal werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren.
- (5) Joheco heeft het recht werkzaamheden en andere leveringen, zonder kennisgeving aan en zonder toestemming van cliënt, te laten verrichten door een door Joheco aan te wijzen derde, indien dat naar het oordeel van Joheco wenselijk is.
- (6) Indien uitvoering van de overeenkomst door een bepaalde persoon overeengekomen is, is Joheco steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- (7) Artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing.
- (8) Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van cliënt die niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden geacht te zijn verricht op grond van afzonderlijke overeenkomsten.
- (9) Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de verbintenissen van Joheco al dan niet gedeeltelijk moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Joheco op. Cliënt kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke termijn stellen, waarbinnen Joheco de betreffende verbintenis, behoudens overmacht, uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van die nieuwe redelijke termijn levert een grond op voor ontbinding van de overeenkomst door cliënt. Een redelijke termijn zal nimmer minder bedragen dan 30 dagen.
- (10) Cliënt zal altijd zorg dragen dat informatie in kopie wordt verstrekt. Cliënt zal altijd zorg dragen voor een adequate back up van alle informatie, waaronder de aan Joheco verstrekte informatie. Slechts indien uitdrukkelijk overeengekomen, zal Joheco gehouden zijn uitwijkfaciliteiten of back-ups te verzorgen.
- (11) Indien de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van een derde, komt Joheco niet in verzuim indien die derde zijn medewerking weigert.
- (12) De overeenkomst zal alleen de installatie en/of implementatie van programmatuur omvatten indien dat uitdrukkelijk overeengekomen is. Cliënt zal er zorg voor dragen dat de omgeving van de te installeren en/of implementeren programmatuur, daaronder mede begrepen de programmatuur en apparatuur, geschikt is voor de programmatuur. Indien dat niet het geval is, is Joheco gerechtigd de uitvoering van de installatie en/of implementatie op te schorten tot het moment dat de hiervoor bedoelde omgeving wel geschikt is voor de te installeren en/of implementeren programmatuur.
- (13) Cliënt geeft Joheco voor de uitvoering van de overeenkomst kosteloos toegang tot zijn netwerk of servers, computers of andere apparatuur.
- (14) Cliënt zal Joheco voor de uitvoering van de overeenkomst kosteloos toegang tot zijn gebouwen en ruimtes verlenen voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst.

8. Naleving wet- en regelgeving door cliënt

- (1) Cliënt zal de door Joheco gehanteerde (gedrags-)regels altijd strikt en onverkort naleven. Cliënt zal zich jegens derden altijd zorgvuldig gedragen. Cliënt zal in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden respecteren, daaronder mede begrepen rechten van privacy van derden. De door Joheco aan cliënt ter beschikking gestelde of geleverde goederen en diensten zullen niet worden gebruikt in strijd met wet- en regelgeving. Cliënt zal tevens niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden, de door Joheco verleende toegang tot het internet niet zo gebruiken dat het telecommunicatieverkeer daardoor hinder ondervindt en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichtingen. Cliënt staat er voor in dat ook de eindgebruikers deze verplichtingen zullen naleven.
- (2) Joheco is gerechtigd maar in geen geval gehouden met betrekking tot gedragingen van cliënt maatregelen te treffen, waaronder het (laten) verwijderen van onrechtmatige publicaties of gegevens en het staken van haar dienstverlening

9. Geheimhouding en exclusiviteit

- (1) Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door partijen ter beschikking zijn gesteld. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wet- of regelgeving partijen een informatieplicht oplegt, of voor zover een der partijen de ander van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Joheco of met derden die door Joheco bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken, voor zover Joheco zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
- (2) Informatie is in ieder geval niet van vertrouwelijke aard indien:
 - (a) deze reeds bij Joheco bekend was anders dan doordat deze door of namens cliënt is verstrekt, of
 - (b) deze reeds bij het publiek bekend of algemeen toegankelijk was.
- (3) Joheco is niet gerechtigd de informatie die haar door cliënt ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Joheco voor zichzelf optreedt in een civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
- (4) Joheco is gerechtigd het feit dat zij voor cliënt werkzaamheden uitvoert, alsmede de aard van die werkzaamheden op haar website of in haar andere promotiemateriaal te openbaren.

10. Eigendomsvoorbehoud

- (1) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, blijven alle Joheco bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte en/of aan cliënt ter beschikking gestelde apparatuur,

programmatuur en goederen eigendom van Joheco c.q. haar toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Joheco.

- (2) Bij beëindiging van de overeenkomst zal cliënt op eerste verzoek van Joheco kosteloos volledige medewerking verlenen om de programmatuur en/of de apparatuur van Joheco door Joheco te laten verwijderen, dan wel zal cliënt, zulks ter keuze van Joheco, op eerste verzoek van Joheco alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur en/of apparatuur aan Joheco terugsturen. Indien partijen overeengekomen zijn dat cliënt na het einde van het gebruiksrecht de in zijn bezit zijnde exemplaren van programmatuur zal vernietigen, zal cliënt aan Joheco schriftelijk bevestigen dat de vernietiging heeft plaatsgevonden. Joheco niet gehouden cliënt medewerking te verlenen bij een door cliënt uit te voeren dataconversie.
- (3) Indien partijen overeengekomen zijn dat Joheco de eigendom van goederen aan cliënt zal; overdragen, zal Joheco de eigendom pas overdragen zodra cliënt alle verschuldigde bedragen, niet opeisbare bedragen daaronder begrepen, heeft voldaan.

11. Intellectuele eigendom

- (1) Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, behoudt Joheco zich alle auteursrechten, databankrechten en andere intellectuele eigendomsrechten voor met betrekking tot goederen (waaronder werken in de zin van de Auteurswet) die zij gebruikt bij of ontwikkelt voor de overeenkomst of die zij anderszins gebruikt of ontwikkelt.
- (2) Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is, stelt Joheco de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur en eventuele gebruikersdocumentatie slechts voor gebruik aan cliënt ter beschikking.
- (3) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur na afloop van het verleende gebruiksrecht van de programmatuur aan Joheco retourneren.
- (4) Het in het voorgaande lid bepaalde geldt ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen van die goederen door Joheco.
- (5) Het is cliënt verboden de in het eerste lid bedoelde goederen al dan niet met inschakeling van derden, ter beschikking te stellen aan derden, aan te wenden ten behoeve van derden, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.

12. Verwerking persoonsgegevens

- (1) Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt met gebruikmaking van de diensten van Joheco en/of de programmatuur worden verwerkt.
- (2) De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die door Joheco of door cliënt middels de diensten van Joheco en/of de programmatuur worden verwerkt rust bij cliënt. Cliënt staat er jegens Joheco voor in dat de gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Joheco tegen elke rechtsoverdracht van derden, uit welke hoofde

dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

- (3) Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat Joheco ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Joheco begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.
- (4) Joheco zal haar systemen in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens beveiligen en overigens voldoen aan de geldende privacyregelgeving. Deze voorwaarden en de opdrachtbevestiging zijn de schriftelijke overeenkomst die op grond van de wet door een bewerker met een verantwoordelijke dient te worden gesloten.

13. Overmacht

- (1) Indien Joheco haar verplichtingen uit de overeenkomst, daaronder mede begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, niet (tijdig) of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van overmacht, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Joheco alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat Joheco in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat zij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.
- (2) Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Joheco, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan Joheco zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan Joheco is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) het niet-beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden of (xii) andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming en (xiii) natuurrampen.
- (3) Cliënt heeft het recht, indien de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet voor een periode langer dan negentig dagen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. Hetgeen door Joheco reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding vergoed.

14. Klachten

- (1) Klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst of het factuurbedrag, dienen schriftelijk aan Joheco te worden kenbaar gemaakt binnen 30 dagen na:
 - (a) de uitvoering van dat deel van de overeenkomst waarover cliënt klaagt;

- (b) de verzending door Joheco van de betreffende factuur, of
 - (c) na de ontdekking van het gebrek, maar slechts indien cliënt aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.
- (2) De in het vorige lid bedoelde klachten schorten de betalingsverplichting van cliënt niet op, noch kan cliënt de door hem verschuldigde bedragen verrekenen met een vordering op Joheco, behoudens voor zover Joheco te kennen heeft gegeven dat zij de klacht gegrond acht.
- (3) Onverminderd de bepalingen in deze voorwaarden aangaande de aansprakelijkheid van Joheco heeft Joheco in geval van een terecht uitgebrachte klacht de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of ter beschikking gestelde programmatuur of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de overeenkomst tegen een restitutie naar evenredigheid van door cliënt reeds betaald honorarium.
- (4) Indien de klacht niet tijdig en schriftelijk wordt ingesteld, vervallen alle vorderingen van cliënt op Joheco verband houdende met een gebrek in de verbintenissen van Joheco.

15. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- (1) De aansprakelijkheid van Joheco jegens cliënt voor alle tekortkomingen in de nakoming tezamen met alle door Joheco gepleegde onrechtmatige daden is uitgesloten tenzij aan de zijde van de leidinggevenden van Joheco sprake is van opzet of grove schuld, in welk geval de aansprakelijkheid van Joheco niet beperkt is met inachtneming van het volgende. Uitsluitend indien in een specifiek geval zou worden geoordeeld dat de uitsluiting van de aansprakelijkheid uit de voorgaande volzin onredelijk bezwarend is, is de aansprakelijkheid van Joheco jegens cliënt voor alle tekortkomingen in de nakoming tezamen met alle door Joheco gepleegde onrechtmatige daden beperkt tot het bedrag van het door cliënt aan Joheco verschuldigde honorarium (exclusief omzetbelasting) voor de overeenkomst waarop de tekortkoming(en) betrekking heeft (of hebben) dan wel, in het geval van een onrechtmatige daad, de overeenkomst die tussen cliënt en Joheco bestaat. Indien er sprake is van een duurovereenkomst wordt bij het bepalen van de hoogte van de maximale aansprakelijkheid het bedrag van het per kalenderjaar op grond van die overeenkomst verschuldigde in aanmerking genomen. De totale aansprakelijkheid van Joheco ingeval van een duurovereenkomst is in ieder geval beperkt tot EUR 50.000,--.
- (2) Joheco is in ieder geval niet aansprakelijk voor:
- a) bij cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door cliënt, of anderszins het gevolg is van een onjuist handelen of nalaten van cliënt of door hem aangestelde personen of personen waar cliënt anderszins verantwoordelijk voor is;
 - b) verminking, vernietiging of verlies van informatie;
 - c) bij cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Joheco ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Joheco daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Joheco verbonden organisatie;
 - d) bij cliënt of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers

van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan Joheco voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan Joheco voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

- (3) Cliënt zal voldoende maatregelen treffen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in Joheco's dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten. Joheco zal op redelijk verzoek van cliënt medewerking verlenen aan het treffen van verdere maatregelen, waaraan Joheco (financiële) voorwaarden mag stellen.
- (4) Joheco heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van cliënt ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de gebrekkige programmatuur of de gebrekkige dienst. Joheco heeft daarnaast altijd het recht in plaats van haar verbintenissen alsnog na te komen, de schade waarvoor zij bij niet nakoming aansprakelijk is, te vergoeden.
- (5) Joheco is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van informatie of goederen tijdens vervoer of tijdens verzending per elektronische of gewone post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens cliënt, Joheco of derden.
- (6) Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Joheco te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
- (7) Cliënt vrijwaart Joheco tegen alle schade, verlies, kosten, verhaal en aanspraken van welke aard dan ook die voortvloeien uit het niet en/of niet-behoorlijk nakomen (waaronder mede begrepen dreigende niet nakoming en/ of dreigende niet-behoorlijke nakoming) van enige verplichting, verzekering en/ of vrijwaring in deze overeenkomst opgenomen, inclusief aanspraken van aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van cliënt, alsmede gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van cliënt betrokken zijn, welke direct of indirect met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen. Onder de vrijwaring is tevens begrepen de vrijwaring van Joheco door cliënt voor aanspraken van derden terzake eventuele inbreuken op rechten van derden, waaronder maar niet beperkt tot octrooirechten, auteursrechten en merkenrechten, tengevolge van de uitvoering van deze overeenkomst door Joheco. Cliënt vrijwaart Joheco tevens tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat cliënt aan Joheco onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij cliënt aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Joheco.
- (8) Cliënt vrijwaart Joheco tegen alle mogelijke aanspraken van derden, voor het geval Joheco op grond van wet- of regelgeving gedwongen is de opdracht terug te geven of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties, welke gerechtigd zijn gevraagd dan wel ongevraagd, informatie te ontvangen welke Joheco in de uitoefening van de overeenkomst van cliënt of derden heeft ontvangen.
- (9) Cliënt garandeert dat de met gebruikmaking van Joheco's diensten gegenereerde gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart

Joheco tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.

- (10) Cliënt vrijwaart Joheco voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat al dan niet gedeeltelijk bestond uit door Joheco geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- (11) Het risico van verlies of beschadiging van het door of namens Joheco aan cliënt ter beschikking gestelde, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt, van een door cliënt gebruikte hulppersoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment is cliënt tevens aansprakelijk voor schade die het krachtens de overeenkomst aan cliënt ter beschikking gestelde bij derden veroorzaakt.
- (12) Cliënt garandeert dat hij voldoende verzekerd is terzake de in het vorige lid bedoelde aansprakelijkheid. Cliënt ziet af van elk recht op regres en vrijwaart Joheco voor regres van diens verzekeraars jegens Joheco.
- (13) Indien cliënt zaken of rechten onder zich heeft die eigendom zijn van Joheco of aan Joheco of haar toeleveranciers toekomen, zal cliënt Joheco terstond informeren indien daarop beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd.
- (14) Het in dit artikel bepaalde wordt geldt tevens voor en ten behoeve van de ondergeschikten van Joheco en ieder ander die door haar in het kader van uitvoering van de overeenkomst wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie Joheco geleverde zaken en/of onderdelen betreft.

16. Garantie

- (1) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, garandeert Joheco niets omtrent het bereiken van enig beoogd resultaat, dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van apparatuur en/of programmatuur, dat de programmatuur geschikt zijn voor het door cliënt beoogde gebruik of doel, dat alle fouten en gebreken steeds worden verbeterd, of dat de programmatuur of dienstverlening zonder onderbreking , fouten of gebreken zal functioneren, c.q. toegankelijk zal zijn c.q. zal worden verleend.
- (2) Joheco is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.
- (3) Joheco zal zich er naar beste vermogen voor inspannen om aan haar toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de programmatuur of andere fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Joheco zijn gemeld. Indien Joheco niet de enige auteursrechthebbende op een programmatuur is, geldt deze verplichting uitsluitend indien en voor zover de rechthebbende derden daarvoor toestemming geven.

- (4) Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zijn, heeft Joheco geen verplichting tot herstel van fouten of gebreken die na afloop van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- (5) De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Joheco wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- (6) Joheco is gerechtigd om in de programmatuur tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem-vermijdende beperkingen aan te brengen.
- (7) Herstel van fouten of gebreken in het kader van dit artikel zal plaatsvinden op een door Joheco te bepalen locatie.
- (8) Joheco is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- (9) Cliënt zal aan Joheco separaat de herstelkosten volgens de gebruikelijke tarieven van Joheco vergoeden indien:
 - a) sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door cliënt; of
 - b) sprake is van andere niet aan Joheco toe te rekenen oorzaken; of
 - c) de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest vastgesteld hadden kunnen worden;
 - d) indien de programmatuur in opdracht van cliënt anders dan voor een vaste prijs is ontworpen, ontwikkeld of ingericht.

17. Duur en einde

- (1) De overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van twaalf maanden geldt, tenzij hierin uitdrukkelijk anders bepaald. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Joheco de overeenkomst schriftelijk opzegt tegen het einde van de desbetreffende periode met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van die periode.
- (2) Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan kunnen cliënt en Joheco de overeenkomst door opzegging beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- (3) Indien de overeenkomst eindigt voordat de daarmee aan Joheco verstrekte opdracht is voltooid, wordt hetgeen door Joheco reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is naar verhouding vergoed.
- (4) Indien sprake is van een voortdurend onderhoud van programmatuur kan cliënt de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen het einde van de overeengekomen of verlengde termijn met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Indien cliënt niet of niet tijdig opzegt, wordt de overeenkomst van rechtswege met een termijn gelijk aan de eerste termijn verlengd. Joheco kan altijd tussentijds opzeggen zonder schadeplichtig te worden.

- (5) Opzeggingen dienen schriftelijk te worden gedaan.
- (6) De overeenkomst kan bovendien met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst worden opgezegd indien:
 - a) een der partijen ondanks ingebrekestelling materieel in gebreke blijft en de voor herstel gegunde redelijke termijn verlopen is;
 - b) een der partijen een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
 - c) een der partijen in staat van faillissement wordt verklaard;
 - d) een der partijen surseance van betaling heeft aangevraagd.

18. Werknemers Joheco

- (1) Cliënt mag tijdens de duur van de overeenkomst, noch tijdens de periode van een jaar na afloop daarvan, geen werknemers of ex-werknemers van Joheco die korter dan zes maanden daarvoor bij Joheco in dienst waren, in dienst te nemen of op een andere wijze werkzaamheden te laten uitvoeren anders dan via Joheco.
- (2) Indien cliënt zich niet houdt aan het voorgaande lid bepaalde, is hij aan Joheco per direct zonder dat ingebrekestelling is vereist, een boete verschuldigd gelijk aan twaalf maal het laatste bruto maandsalaris van betreffende (ex-)werknemer. Indien en voorzover de door de overtreding door Joheco geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is Joheco gerechtigd om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen, inclusief kosten en interesten.

19. Bewijs

- (1) De al dan niet elektronische administratie en logfiles van Joheco vormen volledig bewijs van de stellingen van Joheco, behoudens tegenbewijs door cliënt.

20. Overdracht rechten en/of plichten

- (1) Cliënt is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden aan een derde over te dragen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Joheco. Joheco is gerechtigd aan die toestemming voorwaarden te stellen.
- (2) Joheco is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan een aan haar gerelateerde vennootschap over te dragen.

21. Toepasselijk recht en forumkeuze

- (1) Op alle overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.
- (2) De absoluut bevoegde rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die, in de meest ruime zin des woords, voortvloeien uit, althans verband houden met (de uitvoering van) de overeenkomsten tussen cliënt en Joheco dan wel een door Joheco jegens cliënt gepleegde onrechtmatige daad, tenzij Joheco er de voorkeur aan geeft de bevoegde rechter van de woonplaats van de cliënt te kiezen.

22. Ter beschikking stellen van programmatuur

- (1) De artikelen 22, 24 en 25 zijn, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op overeenkomsten die het door Joheco ter beschikking stellen van programmatuur bevatten.
- (2) Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zijn dat Joheco de programmatuur op een informatiedrager ter beschikking zal stellen, vindt de ter beschikking stelling van de programmatuur plaats door het verstrekken van toegang aan de cliënt tot de programmatuur op de eigen computersysteem van Joheco.
- (3) Indien overeengekomen is dat Joheco de programmatuur op een informatiedrager ter beschikking zal stellen, zal Joheco de programmatuur ter beschikking stellen in een door haar te bepalen vorm op een door haar te bepalen informatiedrager, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Joheco zal de programmatuur alleen bij cliënt installeren indien dat uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen overeengekomen is. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt geleverde programmatuur zelf installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Joheco niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- (4) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door Joheco en het gebruiksrecht van cliënt zich alleen uit tot de objectcode van de programmatuur en niet tot de broncode daarvan.
- (5) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Joheco niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur.
- (6) Indien partijen overeengekomen zijn dat Joheco gebruikersdocumentatie ter beschikking zal stellen, zal die beschikkingstelling plaatsvinden in papieren dan wel digitale vorm met een door Joheco te bepalen inhoud. De Joheco beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.
- (7) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.
- (8) Tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, is Joheco niet gehouden de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' aan cliënt ter beschikking te stellen.
- (9) Joheco kan de terbeschikkingstelling van de programmatuur voortzetten met een nieuwe of gewijzigde versie daarvan. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is

Joheco niet gehouden specifiek bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

- (10) Joheco zal de programmatuur slechts onderhouden, beheren en/of ondersteuning aan de technische en/of inhoudelijke beheerders en/of gebruikers van de programmatuur verlenen indien partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zijn.
- (11) Joheco is gerechtigd de programmatuur voor preventief, correctief of adaptief onderhoud geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen. De buitengebruikstelling zal zoveel mogelijk buiten kantoor tijden plaatsvinden, zal, voor zover mogelijk, niet langer duren dan noodzakelijk en zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, plaatsvinden na kennisgeving aan cliënt.
- (12) Cliënt zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde afdoende anti-virusprogrammatuur in werking hebben. Alleen indien dit schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is zal Joheco de beveiliging verzorgen. De mate van beveiliging dient schriftelijk vastgelegd te worden bij gebreke waarvan de beveiliging het door Joheco gekozen niveau heeft.
- (13) Indien de dienstverlening van Joheco op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal deze ondersteuning over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur telefonisch of per e-mail worden gegeven. Joheco kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat om ondersteuning kan verzoeken. Deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning zullen binnen een redelijke termijn in behandeling worden genomen volgens de bij Joheco gebruikelijke procedures. Joheco staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.

23. Ontwerp, ontwikkeling en/of inrichting van programmatuur

- (1) De volgende artikelen 23, 24 en 25 zijn, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op overeenkomsten die het ontwerp, de ontwikkeling en/of de inrichting van programmatuur door Joheco omvatten.
- (2) Partijen zullen in goed overleg treden omtrent de specificaties, de werkwijze bij het vervaardigen of het ontwerp van de voor cliënt te ontwerpen, ontwikkelen en/of in te richten programmatuur.
- (3) Joheco is gerechtigd verlangen dat cliënt zich vooraf schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp, bij gebreke waarvan Joheco haar werkzaamheden zal mogen opschorten.
- (4) Joheco zal de programmatuur naar beste vermogen ontwerpen, ontwikkelen en/of inrichten, zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp daarvan de programmatuur of, indien van toepassing, met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen werkwijze, projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.

- (5) Cliënt zal kosteloos en adequaat meewerken, onder meer door kwalitatief en kwantitatief voldoende medewerkers ter beschikking te stellen.
- (6) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de voor opname of verwerking in de programmatuur benodigde materialen kosteloos tijdig in het door Joheco te bepalen formaat aanleveren. Indien Joheco zelf zorg draagt voor de aanlevering van de materialen zullen de kosten daarvan voor rekening van cliënt zijn.
- (7) Joheco kan het verdere ontwerp, de ontwikkeling en/of de inrichting van de programmatuur opschorten totdat cliënt het door Joheco ontwikkelde en/of ontworpen concept van de programmatuur schriftelijk heeft goedgekeurd.
- (8) Indien partijen overeengekomen zijn dat het ontwerpen, ontwikkelen en/of inrichten van de programmatuur in fasen zal plaatsvinden, is Joheco gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- (9) Tenzij Joheco op grond van de overeenkomst de programmatuur op haar eigen computersysteem ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal Joheco de programmatuur afleveren in een door haar te bepalen vorm op een door haar te bepalen informatiedrager.
- (10) Joheco zal de programmatuur slechts onderhouden, beheren en/of ondersteuning aan de technische en/of inhoudelijke beheerders en/of gebruikers van de programmatuur verlenen indien partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zijn.
- (11) Tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, is Joheco niet gehouden de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' aan cliënt ter beschikking te stellen.
- (12) Indien partijen overeengekomen zijn dat Joheco gebruikersdocumentatie ter beschikking zal stellen, zal die beschikkingstelling plaatsvinden in papieren dan wel digitale vorm met een door Joheco te bepalen inhoud. De Joheco beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

24. Acceptatietest en acceptatie

- (1) Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de overeengekomen garantieverplichtingen.
- (2) Indien partijen een acceptatietest overeengekomen zijn, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering van de desbetreffende programmatuur of, indien een door Joheco uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

- (3) Joheco kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk in een testrapport aan Joheco worden gemeld. Cliënt is verplicht volledig onder eigen verantwoordelijkheid met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang te toetsen of de ter beschikking gestelde cq. afgeleverde programmatuur voldoet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. De eventueel door Joheco geleverde bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest is geheel voor rekening en risico van cliënt.
- (4) De programmatuur wordt als geaccepteerd beschouwd wanneer:
- a) partijen niet overeengekomen zijn dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien en voorzover toepasselijk, bij de voltooiing van de installatie; of
 - b) partijen wel overeengekomen zijn dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode; of
 - c) Joheco vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in het volgende lid ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens **lid 5** aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- (5) Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt Joheco uiterlijk op de laatste dag van de testperiode daarover middels een schriftelijk en gedetailleerd testrapport informeren.
- (6) Joheco zal zich naar beste vermogen inspannen de hiervoor bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.
- (7) Acceptatie zal niet kunnen worden onthouden:
- a) op gronden die geen verband houden met de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties; of
 - b) op grond van kenmerken van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en kenmerken met betrekking tot de vormgeving; of
 - c) wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Joheco om deze kleine fouten in het kader van een overeengekomen garantieverplichting te herstellen.
- (8) Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest cq. ter beschikking wordt gesteld en getest, laat het ontbreken van de acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- (9) Acceptatie van de programmatuur op een van de in dit artikel bedoelde wijzen heeft tot gevolg dat Joheco gekwetten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de programmatuur en, indien tevens installatie door Joheco overeengekomen is, van haar verplichtingen inzake installatie van de programmatuur.

25. Gebruiksbeperkingen

- (1) Joheco kan eisen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt voordat hij bij Joheco, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (bijvoorbeeld wachtwoorden), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen of met deze een gebruiks- of licentieovereenkomst of andere door de toeleverancier of producent verlangde overeenkomst heeft gesloten.
- (2) Joheco is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter voorkoming van onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan overeengekomen is.
- (3) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en mag de cliënt derden daar geen (gebruiks-)rechten over verlenen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het overeengekomen gebruik. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken (voor de verwerking van gegevens) ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- (4) Cliënt zal technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- (5) Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door Joheco verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.
- (6) Op eerste verzoek van Joheco zal cliënt direct zijn volledige medewerking verlenen aan een door of namens Joheco uit te voeren onderzoek met betrekking tot het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.
- (7) Cliënt staat er voor in dat ook de eindgebruikers de aan het gebruik van de programmatuur gestelde voorwaarden, indien en voorzover toepasselijk, zullen naleven.

26. Beheer en onderhoud van programmatuur

- (1) Dit artikel is, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op overeenkomsten indien en voorzover die zien op het beheer en/of onderhoud van programmatuur.
- (2) Ter voorkoming van misverstanden zij hier vermeld dat indien de in dit artikel opgenomen wijze van onderhoud afwijkt van de wijze waarop het onderhoud in de overeenkomsten met

de rechthebbenden van de programmatuur wordt vormgegeven, die overeenkomsten gelden.

- (3) Joheco verricht alleen het in de overeenkomst opgenomen beheer en onderhoud van de programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat beantwoorden van door cliënt gestelde vragen over gebruik van de programmatuur, het herstel van fouten in de programmatuur, voor zover mogelijk en overeenkomstig dit artikel.
- (4) Indien partijen een 'remote monitoring' abonnement zijn overeengekomen, houdt Joheco alleen de technische status van de computer of server en monitort niet het inhoudelijke gedrag van de gebruiker of de opgeslagen data. Het is niet uitgesloten dat Joheco daarvan wel kennis neemt. Zij zal die kennis niet gebruiken of bewaren en zal deze geheim houden.
- (5) Joheco neemt altijd eerst telefonisch contact op met de cliënt of de eindgebruiker van een computer voordat deze door Joheco in het kader van de overeenkomst wordt overgenomen.
- (6) Indien de dienstverlening van Joheco op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Joheco tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden een personeelslid beschikbaar houden, tenzij partijen anders overeengekomen zijn of indien Joheco van mening is dat meer personeelsleden beschikbaar moeten zijn. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen wanneer er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Joheco garandeert niet dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- (7) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Joheco niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- (8) Joheco is gerechtigd de overeenkomst eenzijdig (tussentijds) te wijzigen indien het aantal overeengekomen abonnementen voor het beheer en onderhoud niet overeenkomt met het aanvankelijk overeengekomen aantal exemplaren van de programmatuur of apparatuur of de aard daarvan.
- (9) Cliënt zal de in de programmatuur geconstateerde fouten gedetailleerd aan Joheco melden.
- (10) Indien Joheco zelf de fouten kan en mag herstellen, zullen de resultaten op de door Joheco te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Joheco zal na ontvangst van de melding zich, overeenkomstig haar gebruikelijke procedures, er naar beste vermogen voor inspannen fouten te laten herstellen en/of verbeteringen te laten aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. In andere gevallen gelden de procedures bij de leveranciers of rechthebbende op de programmatuur.
- (11) Joheco staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
- (12) Indien Joheco het beheer of onderhoud online verricht, zal cliënt er tijdig zorg voor dragen dat hij beschikt over een daarvoor deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van

cliënt niet voldoen aan de door Joheco gestelde eisen is Joheco gerechtigd haar werkzaamheden voor cliënt op te schorten of te beperken.

- (13) Cliënt zal tijdig alle door Joheco verlangde medewerking verlenen voor het beheer of onderhoud, daaronder mede begrepen het tijdelijk staken van het gebruik van de programmatuur door cliënt, indien Joheco dat nodig acht. Indien cliënt niet de verlangde medewerking verleent, is Joheco gerechtigd het beheer en onderhoud op te schorten of te beperken.
- (14) Indien het beheer en onderhoud betrekking hebben op niet door Joheco zelf aan cliënt geleverde cq. ter beschikking gestelde programmatuur, zal cliënt, indien Joheco dit voor het beheer en onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van die programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) kosteloos aan Joheco ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat rechten van derden zich daartegen niet verzetten. Cliënt verleent Joheco het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen beheer en onderhoud. Cliënt vrijwaart Joheco voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik door Joheco.
- (15) Het beheer en onderhoud door Joheco laten onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- (16) Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede begrepen fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Joheco;
 - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Joheco vallen;
 - e) het nalaten van cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - f) het gebruik van niet meer door Joheco onderhouden oude versies van de programmatuur;
 - g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - h) andere niet aan Joheco toe te rekenen oorzaken.
- (17) Indien Joheco onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert anders dan op grond van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden tussen partijen is overeengekomen,

kan Joheco additioneel de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

27. Hosting

- (1) Dit artikel is, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op overeenkomsten indien en voorzover die op 'web-hosting' en aanverwante (hosting) diensten door Joheco voor cliënt.
- (2) Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte voor programmatuur omvat, zal de beschikbaarstelling en het gebruik van schijfruimte door cliënt beperkt zijn tot hetgeen tussen partijen daaromtrent schriftelijk overeengekomen zijn. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van de uitdrukkelijk overeengekomen programmatuur. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is omvat de overeenkomst niet de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server.
- (3) Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur zijn beperkt tot de overeengekomen maxima, dienen zo evenwichtig mogelijk te zijn en zijn onderworpen aan eventueel daarnaast door Joheco gehanteerde of te hanteren (huis)regels. Voor overschrijding van het overeengekomen datamaximum zal cliënt die overschrijding overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven vergoeden. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is, zal een bestaand tegoed van dataverkeer over een bepaalde periode door cliënt niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode.
- (4) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het beheer van de gehoste programmatuur, daaronder mede begrepen de controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- (5) Indien en voorzover de dienstverlening van Joheco op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Joheco telefonisch dan wel per e-mail, zulks ter keuze van Joheco, adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste programmatuur. Joheco kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Joheco zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Joheco kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Joheco.
- (6) Indien de dienstverlening van Joheco op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal deze ondersteuning over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst overeengekomen programmatuur telefonisch of per e-mail worden

gegeven. Joheco kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat om ondersteuning kan verzoeken. Deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning zullen binnen een redelijke termijn in behandeling worden genomen volgens de bij Joheco gebruikelijke procedures. Joheco staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.

- (7) Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is, omvat de overeenkomst niet het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten.
- (8) Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten verschuldigd volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Joheco gebruikelijke tarieven.
- (9) Joheco verricht de dienstverlening alleen in opdracht van cliënt. Indien Joheco op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- (10) Joheco kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Joheco cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.
- (11) Joheco kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Joheco zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan dat voor haar onderhoud noodzakelijk is, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.
- (12) Cliënt zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde afdoende anti-virusprogrammatuur in werking hebben. Alleen indien dit schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is zal Joheco de beveiliging verzorgen. De mate van beveiliging dient schriftelijk overeengekomen worden.
- (13) Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal Joheco bij of na het einde van de overeenkomst meewerken aan het overzetten van de programmatuur naar een andere leverancier van hostingdiensten. Joheco zal daaraan (financiële) voorwaarden mogen stellen.
- (14) Indien Joheco aanleiding heeft te menen dat de data of programmatuur die cliënt host inbreuk maken op enig recht van enige derde, is zij gerechtigd de inbreukmakende data en/of programmatuur ontoegankelijk te maken en te houden of andere in haar ogen noodzakelijke maatregelen te nemen, teneinde de vermeende onrechtmatigheid te beëindigen. Zo'n aanleiding is in ieder geval aanwezig indien een derde Joheco meldt dat inbreuk op enig recht wordt gemaakt. Joheco is nimmer aansprakelijk voor het door haar optreden bij cliënt ontstane schade, ook niet indien komt vast te staan dat er geen inbreuk op enig recht van een derde is.

28. Toegang tot internet

- (1) Dit artikel is, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op overeenkomsten indien en voorzover die zien het door Joheco aan cliënt verlenen van toegang tot internet.
- (2) Joheco zal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van Joheco met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door Joheco gehoste programmatuur. Joheco is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- (3) Joheco zal cliënt toegang tot het internet bieden vanaf de locatie of het punt dat partijen schriftelijk overeengekomen zijn.
- (4) Cliënt dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten, zoals daarvoor geschikte apparatuur en programmatuur.
- (5) Joheco geeft geen garanties ten aanzien van de werkelijk door Joheco ter beschikking gestelde bandbreedte. Joheco garandeert evenmin dat cliënt altijd ongestoord en onbeperkt toegang heeft tot internet zal hebben.
- (6) Joheco is heeft steeds gerechtigd redelijke beperkingen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van cliënt te stellen. Joheco is tevens te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen toegang tot internet te wijzigen indien hij dat in redelijkheid om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
- (7) Joheco zal in het kader van zijn dienstverlening aan cliënt één of meer IP-adressen inzetten in het door Joheco bepaalde het formaat en de standaard daarvan. Cliënt garandeert dat de door of namens Joheco ter beschikking gestelde IP-adressen nooit op enigerlei wijze misbruikt zullen worden.
- (8) Joheco zal aan cliënt ter beschikking stellen de codes en informatie met betrekking tot de instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van cliënt toegang te bewerkstelligen met internet. Cliënt draagt zelf zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.
- (9) De levertijd van een internetverbinding kan, onder meer, afhankelijk zijn van de ter beschikkingstelling door derden van een verbinding van de wijkcentrale naar het aansluitadres of andere benodigde medewerking door die derde. Vertraging in de levering van de Joheco internetverbinding die voortkomt uit vertraging of lange levertijden aan de zijde van die derde, valt niet onder de verantwoordelijkheid van Joheco.
- (10) Indien de overeenkomst mede ziet op het verhelpen van storingen in de toegang tot het internet, kan cliënt een storing schriftelijk aan Joheco melden op de door Joheco bepaalde wijze. Joheco zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen in overeenstemming met hetgeen partijen schriftelijk overeengekomen zijn. Indien Joheco van mening is dat de medewerking van cliënt noodzakelijk of wenselijk is, zal cliënt op verzoek van Joheco alle door Joheco nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. Indien de storing

verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik of het niet naleven van gebruiksvoorschriften door cliënt en/of eindgebruikers, is Joheco gerechtigd daarvoor naast de door partijen al overeengekomen vergoeding voor het regulier onderhoud, een aanvullende vergoeding in rekening te brengen.

- (11) Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de door Joheco verleende toegang tot internet en de wijze waarop de resultaten daarvan worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.
- (12) Cliënt zal op eerste verzoek van Joheco informatie waarvan Joheco kan menen dat deze mogelijk inbreuk maakt op rechten van derden (bijvoorbeeld doordat die derden Joheco daarop attenderden) onmiddellijk verwijderen, bij gebreke waarvan Joheco gerechtigd is om zonder voorafgaande aankondiging toegang tot het internet en/of de systemen van Joheco (al dan niet tijdelijk) onmogelijk te maken. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor Joheco om jegens cliënt eventuele overige maatregelen te treffen of andere rechten uit te oefenen. Joheco zal in dat geval onder meer gerechtigd zijn de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen, zonder daardoor aansprakelijk te worden. Joheco zal niet gehouden zijn om een oordeel te vormen over de gegrondheid van aanspraken van derden of van het verweer van cliënt of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen cliënt en een derde. Cliënt zal Joheco op eerste verzoek van Joheco schriftelijk voldoende informeren over een eventueel geschil.
- (13) Cliënt is zich ervan bewust dat Joheco redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien cliënt deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient cliënt voor eigen rekening en risico een firewall op te zetten.
- (14) Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, dient cliënt zelf zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot internet, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of Joheco daaraan stelt. Op verzoek van cliënt zal Joheco informatie over die eisen aan cliënt (laten) verstrekken.
- (15) Joheco is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoudswerkzaamheden. Zij zal die buiten gebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk is buiten kantooruren en zo kort mogelijk laten duren en deze, indien redelijkerwijs mogelijk, aankondigen.
- (16) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is het cliënt niet toegestaan om de door of namens Joheco verleende toegang tot internet aan derden ter beschikking te stellen.
- (17) Indien de overeengekomen diensten van Joheco niet geschikt blijken te zijn voor het leveren daarvan en/of indien de locatie van cliënt en/of de eindgebruiker buiten het leveringsgebied van Joheco valt, is Joheco gerechtigd om de overeenkomst al dan niet gedeeltelijk op te zeggen.

29. Telefontie

- (1) Dit artikel is, tenzij anders aangegeven, naast alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op overeenkomsten die zien op het leveren van telefoniediensten door Joheco aan cliënt.
- (2) Alleen indien dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, stelt Joheco aan cliënt voor één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een reeds bij cliënt in gebruik zijnde telefoonnummer door Joheco als bruikbaar nummer wordt aangemerkt.
- (3) Indien cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan cliënt op de bij Joheco gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Joheco kan dat verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de andere aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd of indien die aanbieder geen medewerking verleent aan het nummerbehoud. Joheco kan voor het nummerbehoud een vergoeding in rekening brengen.
- (4) Indien tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen een nummerwijziging nodig is, is Joheco gerechtigd telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Joheco zal een nummerwijziging vooraf aan cliënt bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is. Joheco is nooit aansprakelijk wegens een nummerwijziging.
- (5) Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de diensten van Joheco worden gebruikt. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.
- (6) Indien cliënt de overeenkomst niet nakomt of bij oneigenlijk gebruik van de aansluitingen door de (eind)gebruikers, is Joheco gerechtigd één of meer aansluitingen al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, buiten gebruik te stellen. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- (7) Joheco is daarnaast steeds gerechtigd aansluitingen, in het kader van onderhoud, tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Joheco zal een buitengebruikstelling vooraf aan cliënt bekend maken, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk of ongewenst is. Joheco zal de duur van de buitengebruikstelling zoveel als redelijkerwijs mogelijk beperken. Joheco is nooit aansprakelijk wegens een buitengebruikstelling.
- (8) Joheco kan aan de hervatting van het ter gebruik stellen van aansluitingen anders dan in het kader van onderhoud, voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding voor de heraansluiting.
- (9) Joheco zal nooit aansprakelijk zijn voor enige schade van cliënt of een derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een gegeven last tot aftappen van het bevoegd gezag, ook indien last achteraf onrechtmatig blijkt te zijn geweest.

- (10) Joheco is gerechtigd met derden voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer nummerinformatie uit te wisselen. Joheco staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door derden.
- (11) Cliënt erkent dat de uitvoering van telefoniediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels en dergelijke) of door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door Joheco en/of cliënt gebruikte programmatuur. Joheco zal nooit aansprakelijk zijn voor dientengevolge geleden schade of kosten.
- (12) Cliënt zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door Joheco beoogde doel.
- (13) Joheco zal de ter beschikking gestelde (huur)lijnen, apparatuur en verleende diensten gebruiken in overeenstemming met de schriftelijk overeengekomen specificaties en (gebruiks-)voorschriften.
- (14) Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door Joheco geleverde aansluitingen, draagt cliënt er zorg voor dat die apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
- (15) Indien cliënt Joheco schriftelijk verzoekt mee te werken aan een wijziging of verplaatsing van de aansluiting van cliënt, zal Joheco haar medewerking daaraan niet op onredelijke gronden weigeren. Joheco kan aan haar medewerking (financiële) voorwaarden stellen.
- (16) Indien Joheco voor het verbeteren van haar dienstverlening medewerking van cliënt nodig heeft, zal cliënt deze op eerste verzoek van Joheco verlenen.
- (17) Cliënt kan Joheco bij het einde van de overeenkomst schriftelijk verzoeken mee te werken aan het laten meenemen van gebruikte telefoonnummer(s) naar een andere aanbieder die met Joheco omtrent nummerbehoud afspraken heeft gemaakt. Joheco kan aan die medewerking voorwaarden verbinden.

30. Aanpassen van programmatuur of apparatuur door cliënt

- (1) Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, is cliënt niet gerechtigd de door of namens Joheco geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur of apparatuur geheel dan wel gedeeltelijk aan te (laten) passen.
- (2) Indien cliënt de programmatuur aanpast of aan laat passen, doet hij dit voor eigen risico. Cliënt vrijwaart Joheco voor alle schade, verlies, kosten, verhaal en aanspraken van welke aard ook die voortvloeien uit de aanpassingen aan de programmatuur die door of voor cliënt zijn gedaan. Het in dit lid bepaalde geldt zowel in die gevallen waarin Joheco voor die aanpassing toestemming heeft gegeven als die waarin die toestemming niet is gegeven.

31. Service Level Agreement

- (1) Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) kunnen slechts schriftelijk overeengekomen te worden.

- (2) Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt bij de vaststelling van de beschikbaarheid buiten beschouwing gelaten vooraf aangekondigde buitengebruikstellingen wegens onderhoud en omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Joheco liggen.
- (3) Behoudens tegenbewijs zal de door Joheco gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.