

## I Algemene Voorwaarden DELO

De in artikel 1 t/m 14 opgenomen Algemene Bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten betreffende leveranties van goederen en/of diensten van welke aard ook, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven, door Delo B.V. gevestigd te Uden, hierna te noemen: DELO.

Tevens zijn in deze Algemene Voorwaarden een aantal aanvullende bepalingen opgenomen voor service overeenkomsten (Artikel 15 t/m 21) (hierna: "Service Overeenkomsten"). Alle Algemene Bepalingen en de toepasselijke aanvullende bepalingen maken deel uit van de aanbiedingen van c.q. overeenkomsten met DELO.

## II Algemene Bepalingen

### Artikel 1 Voorwerp van de Overeenkomst

DELO zal de op de bij de overeenkomst gevoegde en daartoe behorende specificatielijst, c.q. de op het voorblad van de overeenkomst omschreven apparatuur, hierna te noemen "Apparatuur", overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst leveren en/of onderhouden.

### Artikel 2 Aanbieding en Overeenkomst

Alle aanbiedingen van DELO zijn vrijblijvend. Als opdrachtgever aan DELO gegevens, tekeningen, handleidingen enz. verstrekt, mag DELO uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren. Een overeenkomst tussen DELO en opdrachtgever komt pas tot stand na ondertekening door DELO en opdrachtgever van een schriftelijke overeenkomst.

Wijzigingen en aanvullingen in een overeenkomst en afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien zij schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door DELO uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

De overeenkomst treedt in plaats van alle eerdere schriftelijke of mondelinge overeenkomsten over hetzelfde onderwerp.

### Artikel 3 Prijs

Indien in prijscouranten, aanbiedingen of orderbevestigingen niet anders is vermeld, zijn de door de DELO opgegeven prijzen exclusief omzetbelastingen en andere van overheidswege opgelegde heffingen en gelden voor levering af magazijn als bedoeld in de meest recente versie van de ICC Incoterms. Alle belastingen en kosten, hoe ook genaamd, die worden geheven op de door de opdrachtgever te betalen bedragen zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de wettelijke voorschriften anders bepalen.

Voor orders beneden een nader vastgesteld bedrag is DELO gerechtigd orderkosten in rekening te brengen volgens de ten tijde van de uitvoering van de order daartoe bij DELO geldende regeling.

In geval van een overeenkomst waarin sprake is van periodiek door opdrachtgever te betalen bedragen, waaronder begrepen de Service Overeenkomst, kan DELO als gevolg van onder meer ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdelenprijzen of andere prijsbepalende factoren de overeengekomen prijzen jaarlijks op 1 januari en 1 juli haar prijzen herzien. DELO berekend deze prijzen door aan opdrachtgever. Betaling van de prijsverhoging vindt plaats tegelijk met de betaling van de hoofdsom of de laatste termijn.

Het recht om op grond van dit artikellid prijzen te herzien geldt onverkort indien door partijen vaste prijzen zijn overeengekomen.

### Artikel 4 Levering

De opgaven van (leverings-)termijnen in aanbiedingen, bevestigingen en/of contracten worden naar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn niet bindend. De enkele overschrijding van genoemde (leverings-)termijnen brengt DELO niet in verzuim. Bij overschrijding van deze termijnen zal DELO in overleg treden met de opdrachtgever. DELO is gerechtigd om een overeenkomst of order in deelleveringen uit te voeren.

Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de vereiste technische, ruimtelijke en elektrische aansluitingen voor de afleveringsdatum gereed zijn. De specificaties hiervoor, alsmede het gewicht en de afmetingen van de te leveren goederen zijn van tevoren aan opdrachtgever meegedeeld. Opdrachtgever bevestigt door de ondertekening van overeenkomst hieromtrent door DELO te zijn ingelicht.



### Artikel 5 Reclames

Opdrachtgever is gehouden om reclames over gebreken binnen veertien dagen na aflevering c.q. na het verrichten van de betreffende diensten schriftelijk aan DELO kenbaar te maken. Bij gebreke daarvan is DELO niet aansprakelijk ter zake van het betreffende gebrek en verliest opdrachtgever alle rechten met betrekking tot het gebrek.

### Artikel 6 Betaling

De prijzen worden verschuldigd bij (af)levering.

Alle betalingen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum zonder korting en/of compensatie, schuldvergelijking of opschorting geschieden ten kantore van DELO of op een door DELO aan te wijzen bankrekening, tenzij DELO anders heeft bedongen.

Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijnen betaalt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft DELO, zonder dat enige ingebrekestelling vereist zal zijn het recht opdrachtgever over het gehele verschuldigde bedrag de wettelijk handelsrente van de vervaldag af in rekening te brengen.

Ten laste van de opdrachtgever komen alle op de invordering van de betrekking hebbende kosten, gerechtelijk dan wel buitengerechtelijk, de laatste ten belope van tenminste 15% van het in te vorderen bedrag, doch met een minimum van € 250,-, onverminderd het recht van DELO de werkelijke door haar geleden schade van opdrachtgever te vorderen.

Verrekening van onderlinge facturen kunnen pas plaatsvinden na uitdrukkelijke goedkeuring van DELO.

### Artikel 7 Eigendomsrecht

Tot aan de algehele voldoening van de door opdrachtgever aan DELO verschuldigde betalingen behoudt DELO de eigendom van alle door haar geleverde goederen, zulks tot zekerheid voor de betaling van al het haar toekomende; opdrachtgever zal mitsdien de hem geleverde goederen, zolang geen algehele betaling van het aan DELO toekomende heeft plaatsgevonden, niet mogen vervreemden, belenen, verpanden of onder hypothecair verband brengen, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze of welke titel dan ook uit zijn bedrijf brengen of aan derden in gebruik geven tenzij hij als wederverkoper een bedrijf uitoefent, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Het is opdrachtgever voorts niet toegestaan van geleverde goederen nieuwe zaken te vormen of te laten vormen.

### Artikel 8 Risico

Ongeacht hetgeen tussen DELO en opdrachtgever omtrent kosten van vervoer en verzekering is overeengekomen, blijven goederen voor risico van DELO tot op het tijdstip dat zij in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of van door opdrachtgever ingeschakelde derden zijn overgegaan. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de verzekering van de apparatuur.

### Artikel 9 Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van DELO en/of door haar aangewezen derden en/of haar personeel, met inbegrip van de aansprakelijkheid voor schade ontstaan door personen werkende in opdracht van DELO en/of door haar aangewezen derden, is beperkt tot de schade wegens overlijden, wegens persoonlijk letsel en wegens materiële schade aan installaties en eigendommen van opdrachtgever en van derden, ontstaan tijdens de uitvoering van en in verband met de volgens de overeenkomst te verrichten werkzaamheden en door schuld van personen van wie DELO of door haar aangewezen derden zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen DELO verzekerd is, danwel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn, met een maximum van € 50.000,00 per gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt gezien als één gebeurtenis.

Alle verdere aansprakelijkheid, waaronder begrepen die ter verkrijging van vergoeding van indirecte, immateriële of gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie, verlies van omzet en/of winst en/of besparingen en/of verlies van gegevens en andere gevolgschade ten gevolge van stilstand, storing, onvoldoende en/of onjuiste werking van het apparaat of gedeelten daarvan, alsmede ten gevolge van vertraging bij het uitvoeren van reparaties, bij het verrichten van onderhoudswerkzaamheden of bij het vervangen van onderdelen, dan wel bij omruiling van het apparaat is uitgesloten. Opdrachtgever zal DELO vrijwaren tegen alle aanspraken van derden indien en voor zover deze aanspraken niet op grond van het in dit artikel bepaalde ten laste van DELO komen.

Mocht op bovengenoemde beperkingen om welke reden dan ook geen beroep worden gedaan dan is de alsdan vast te stellen aansprakelijkheid eveneens beperkt tot € 50.000,00 per gebeurtenis, als boven omschreven.

De in dit artikel vervatte beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de zijde van DELO en/of haar leidinggevenden.

Het bepaalde in dit artikel 9 geldt ook voor alle (rechts)personen waarvan DELO zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.  
DELO vrijwaart opdrachtnemer voor elke aanspraak van derden tot schadevergoeding jegens DELO terzake van verrichte werkzaamheden.



### Artikel 10 Garantie

- 10.1 DELO garandeert dat de door haar geleverde goederen van deugdelijk materiaal en met goed vakmanschap zijn vervaardigd. Mochten zich niettemin gebreken voordoen in door DELO geleverde goederen als gevolg van fabricage- of materiaalfouten, dan zal DELO naar haar vrije oordeel opdrachtgever hiervoor crediteren, deze gebreken naar vermogen herstellen of laten herstellen of de voor herstel benodigde onderdelen beschikbaar stellen of het betrokken goed in zijn geheel vervangen, overeenkomstig de hieronder vermelde voorwaarden. Een creditnota kan eventueel worden vastgesteld naar aanleiding van het aantal gemaakte afdrucken, gebaseerd op de inkoop prijs. De creditnota is exclusief arbeidsloon en voorrijkosten.
- 10.2 De door DELO verstrekte fabrieksgarantie geldt uitsluitend ten behoeve van de eerste gebruiker, dat wil zeggen ten behoeve van diegene die de apparatuur of dienst oorspronkelijk van DELO heeft betrokken. De door DELO verstrekte fabrieksgarantie op apparatuur is slechts van toepassing op apparatuur, welke voorzien is van een fabrieksmatig aangebracht serienummer.
- 10.3 De voor uitvoering van de garantie benodigde werkzaamheden zullen in beginsel worden verricht in de werkplaats van DELO (carry-in).
- Indien door partijen overeengekomen of naar het vrije oordeel van DELO kunnen de voor de uitvoering van de garantie benodigde werkzaamheden ook ter plaatse van de desbetreffende apparatuur worden uitgevoerd.
- 10.4 Een tijdig beroep op de fabrieksgarantie wordt slechts gehonoreerd:
- indien de apparatuur is gebruikt overeenkomstig de daarvoor geldende handleiding;
  - voor zover het noodzakelijk onderhoud volgens de specificatie is uitgevoerd;
  - indien de Apparatuur tijdig via de website van DELO is geregistreerd dan wel een geldig aankoopbewijs of factuur kan worden overlegd waarop het type- en serienummer van de apparatuur vermeld is.
- 10.5 De garantie geldt niet in de navolgende gevallen:
- herstel van fouten en gebreken als gevolg van ondeskundig gebruik, onzorgvuldig handelen, transport, vallen of stoten;
  - gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor de apparatuur bedoeld of geschikt is;
  - schade ten gevolge van ondeskundig aan- en/of ontkoppelen van randapparatuur;
  - indien na een reparatie of andere dienst een gebrek optreedt dat geen direct verband houdt met de eerder uitgevoerde reparatie/dienst of daardoor aantoonbaar is ontstaan, zulks ter beoordeling van DELO;
  - schade die door ingrepen van buitenaf is veroorzaakt, waardoor mechanische beschadigingen aan het oppervlak van het drum;
  - apparaten die meer pagina's hebben afgedrukt dan het op het fabrieksgarantiebewijs vermelde maandelijkse maximum;
  - apparaten waarvan het op het fabrieksgarantiebewijs vermelde maandelijkse maximum aantal afdrucken niet gelijkmatig over de hele maand is verdeeld;
  - apparaten waarbij het typeplaatje met het serienummer ontbreekt of is gemanipuleerd;
  - apparaten waarvoor ongeschikt afdruk materiaal is gebruikt;
  - storingen ten gevolge van normale gebruiksslijtage of stofvervuiling;
  - schade als gevolg van het gebruik van door derden geleverde onderdelen;
  - indien opdrachtgever enigerlei op haar rustende betalingsverplichting niet nakomt.
- Tevens zijn uitgesloten van de garantie verbruiksmaterialen zoals toners, alsmede glasplaten, snoeren en verbindingkabels, zekeringen, batterijen, magnetische opslagmedia en software. Werkzaamheden die tot het normale onderhoud dienen te worden gerekend vallen niet onder de garantie.
- 10.6 Tot enigerlei verdere verplichting uit hoofde van de fabrieksgarantie, zoals schadevergoeding, zal DELO nimmer gehouden zijn. Een aanspraak op de fabrieksgarantie geeft geen recht op opschorting van een betalingsverplichting door opdrachtgever.
- 10.7 Gebreken als hiervoor in dit artikel bedoeld, zullen geen grond voor ontbinding of opzegging van de overeenkomst opleveren.
- 10.8 Alle vervangen goederen c.q. onderdelen worden eigendom van DELO.



### Artikel 11 Industriële en intellectuele eigendom

- 11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom - waaronder begrepen auteursrechten, octrooirechten, merkrechten en tekeningen-en modellenrechten - op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde goederen, programmatuur of andere materialen, waaronder tekeningen, ontwerpen, draaiboeken en voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij DELO en/of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet overdraagbare gebruiksrechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde programmatuur welke bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal opdrachtgever programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen.
- 11.2 Opdrachtgever zal nimmer enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, andere rechten van intellectuele eigendom of vertrouwelijkheid van de goederen, programmatuur of materialen verwijderen of wijzigen.
- 11.3 DELO staat er voor in dat de door haar geleverde goederen als zodanig geen inbreuk maken op de Nederlandse octrooirechten, modelrechten of ander rechten van industriële of intellectuele eigendom van derden. Indien niettemin door DELO moet worden erkend of door een Nederlandse rechter in rechtsgeding in een niet meer voor beroep vatbare beslissing wordt vastgesteld dat door DELO geleverde goederen wel inbreuk maken op rechten van een derden zal DELO te harer keuze na overleg met opdrachtgever de desbetreffende goederen vervangen door goederen die geen inbreuk maken op het betrokken recht, of een licentierecht ter zake verwerven, dan wel de betrokken goederen terugnemen tegen terugbetaling van de daarvoor betaalde prijs, verminderd met de normaal te achten afschrijvingen zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn. Opdrachtgever verliest evenwel het recht op de in dit artikellid genoemde prestaties, indien hij DELO niet zodanig tijdig en volledig over aanspraken van derden als hiervoor in dit artikel bedoeld heeft ingelicht, dat DELO in staat is geweest haar rechten ter zake naar behoren te verdedigen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van DELO in verband met schending van rechten van intellectuele eigendom is uitgesloten, waaronder begrepen inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde goederen, programmatuur en/of materialen in samenhang met niet door DELO geleverde of verstrekte goederen of programmatuur of wegens gebruik op een andere wijze dan waarvoor de goederen, programmatuur en/of materialen zijn bestemd.
- 11.4 Opdrachtgever vrijwaart DELO en/of haar licentiegevers of door haar ingeschakelde derden tegen elke auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het door opdrachtgever geproduceerde werken betreft.

### Artikel 12 Overmacht

- 12.1 Als overmacht gelden alle tekortkomingen die niet aan de tekortschietende partij kunnen worden toegerekend omdat zij niet zijn te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen. Meer in het bijzonder gelden als overmacht niet-levering of niet juiste of niet tijdige levering aan DELO door haar leveranciers, intrekken of weigeren van de benodigde vergunningen etc.
- 12.2 In geval van overmacht zal de uitvoering van de overeenkomst voor het desbetreffende gedeelte worden opgeschort.
- 12.3 DELO zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk van dergelijke omstandigheden op de hoogte brengen.
- 12.4 Indien een opschorting als hiervoor bedoeld meer dan 3 maanden heeft geduurd of indien naar het oordeel van beide partijen reeds bij voorbaat vast staat dat deze meer dan 3 maanden zal duren, kan elk van beide partijen de overeenkomst voor het betreffende gedeelte per aangetekende brief met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat partijen daarbij over een weer tot enige vergoeding zijn gehouden.
- 12.5 Bij gedeeltelijke nakoming door DELO zal opdrachtgever een evenredig gedeelte van de totale prijs verschuldigd zijn.
- 12.6 Onverminderd het bepaalde in artikellid 12.4 zal DELO haar verplichting uit hoofde van de overeenkomst zo spoedig mogelijk na het ophouden van de hiervoor bedoelde over machtsituatie nakomen.

### Artikel 13 Ontbinding

- 13.1 Beide partijen kunnen het contract voor het eerst aan het eind van de looptijd opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden. Indien hier geen gebruik van wordt gemaakt, wordt het contract stilzwijgend met 12 maanden verlengd. Dezelfde opzegtermijn geldt voor de verlengingstermijn.
- 13.2 Wanneer:
- opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling van een aan DELO verschuldigd bedrag of andere voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen na - voor zover vereist - behoorlijke ingebrekestelling niet, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, dan wel in strijd daarmee heeft gehandeld;
  - opdrachtgever een regeling met zijn crediteuren treft, wanneer cliënt surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten staakt;
  - op het geheel of een gedeelte van opdrachtgevers roerende of onroerende goederen, dan wel op de goederen waarvan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het gebruik heeft, beslag wordt gelegd, dan wel van overheidswege wordt gevorderd;



- d) een eventueel voor opdrachtgever gestelde borg, naar het oordeel van DELO, niet meer voldoende zekerheid biedt;
- e) Opdrachtgever een fusie of samenwerkingsverband met één of meer derden aangaat of indien zich al of niet als gevolg van een aandelenoverdracht een naar het oordeel van DELO ingrijpende wijziging voordoet in de zeggenschap over opdrachtgever en/of de door hem gedreven onderneming;
- f) het bedrijf van opdrachtgever wordt ontbonden, geliquideerd of verkocht;
- g) naar het oordeel van DELO omstandigheden bij opdrachtgever intreden, welke aanmerkelijke verzwarende van haar risico met zich meebrengen en/of de normale afwikkeling van de overeenkomst kunnen beïnvloeden;
- h) de financiële situatie van opdrachtgever dan wel de waarde van de door deze gestelde zekerheden in redelijkheid onvoldoende moeten worden geacht;

dan heeft DELO het recht om zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd het recht van DELO om van opdrachtgever vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen.

- 13.2 Indien opdrachtgever op het moment van ontbinding van de overeenkomst als bedoeld in artikel 13.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan worden gemaakt, tenzij DELO ten aanzien van die prestaties wezenlijk in verzuim is. Bedragen die DELO voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1 De onderhavige overeenkomst en eventuele bijlage(n) worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2 Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch dan wel aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of in het arrondissement van opdrachtgever, een ander ter vrije keuze van DELO.
- 14.3 In geval van nietigheid van één of meer bepalingen in de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen over nietige bepalingen overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van de overeenkomst behouden blijft.
- 14.4 Opdrachtgever mag niet zonder schriftelijke toestemming van DELO rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de overeenkomst, aan derden overdragen. DELO is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan opdrachtgever en zonder toestemming van opdrachtgever, haar uit hoofde van de overeenkomst, voortvloeiende rechten of verplichtingen over te dragen aan derden. DELO zal vermelden door welke partij (DELO of de derde) de facturering zal plaatsvinden.
- 14.5 Partijen zullen geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle gegevens, feiten en gebeurtenissen, waarvan zij in verband met de uitvoering van de overeenkomst kennis nemen en waarvan de openbaarmaking de belangen van de andere partij kan schaden.
- 14.6 Opdrachtgever staat er voor in dat de apparatuur niet wordt gebruikt voor doeleinden in strijd met enige wettelijke bepaling. Opdrachtgever zal DELO, alsmede derden van wier diensten zij gebruikt maakt en haar dealers vrijwaren voor alle aanspraken van derden ter zake van of in verband met onwettig of frauduleus gebruik van de apparatuur. In geval van verkoop aan een derde, dan wel lease of beschikbaarstelling in enige andere vorm van de apparatuur aan een derde, zal opdrachtgever een gelijke verplichting als hiervoor bedoeld aan de betreffende derde opleggen.
- 14.5 Indien meerdere (rechts)personen gezamenlijk bij deze overeenkomst als opdrachtgever optreden, zullen zij ieder hoofdelijk jegens DELO aansprakelijk zijn voor de juiste en tijdige nakoming van alle daaruit voortvloeiende verplichtingen.



### III Aanvullende bepalingen en voorwaarden Service Overeenkomsten

Ter aanvulling op de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn de volgende bepalingen van toepassing indien DELO en opdrachtgever een Service Overeenkomst hebben gesloten. Deze voorwaarden worden in dat geval geacht onlosmakelijk deel uit te maken van deze Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 15 Definities

##### 15.1 Apparatuur

Onder apparatuur wordt verstaan de door DELO voor onderhoud geaccepteerde apparatuur, eenheden, zoals nader gespecificeerd op de Service Overeenkomst.

##### 15.2 Preventief Onderhoud

Onder preventief Onderhoud wordt verstaan het inspecteren en reinigen alsmede het afstellen Apparatuur, dit naar inzicht van DELO zoveel mogelijk in overeenstemming met de voorschriften van fabrikant van de Apparatuur, alsmede het aanbrengen van de door DELO noodzakelijk geachte verbeteringen aan de Apparatuur.

##### Uitsluiting

Onder Preventief Onderhoud wordt niet verstaan het uitvoeren van aanpassingen in software instellingen, het installeren of leveren van upgrades of wijzigingen in software, ook niet als dit door de fabrikant van de Apparatuur wordt geadviseerd of voorgeschreven.

##### 15.3 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het bij opdrachtgever of op afstand door DELO opheffen van gemelde storingen en het verrichten van de daarbij noodzakelijk gebleken reparaties, inclusief het eventueel vervangen van defecte onderdelen, welke bij normaal gebruik van de Apparatuur volgens haar bestemming door natuurlijke slijtage en in het algemeen door eigen gebreken aan de Apparatuur zijn ontstaan.

##### 15.4 Meldingsperiode

Onder meldingsperiode wordt in de Service Overeenkomst verstaan de periode waarbinnen opdrachtgever gerechtigd is om DELO in kennis te stellen van een storing aan de Apparatuur.

##### 15.5 Responsetijd

Onder responsetijd, zoals die schriftelijk door beide partijen kan zijn overeengekomen, wordt in de Service Overeenkomst verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de storingsmelding door opdrachtgever aan DELO, via het hiervoor bestemde service telefoonnummer, en het tijdstip waarop DELO haar werkzaamheden aanvangt. Uren die buiten de overeengekomen Meldingsperiode vallen hebben geen invloed op de vaststelling van de responsetijd.

DELO streeft ernaar om bij minstens 80% van de storingsmeldingen, waarbij sprake is van niet meer bruikbare Apparatuur, de overeengekomen Responsetijd niet te overschrijden.

#### Artikel 16 Omvang van de service

- 16.1 Gedurende de looptijd van de Service Overeenkomst zal DELO zich inspannen de onder de Service Overeenkomst vallende Apparatuur in goed werkende staat houden door het uitvoeren resp. doen uitvoeren van Correctief en/of Preventief Onderhoud, dit laatste indien schriftelijk overeengekomen, en zonodig het vervangen van defecte onderdelen.

Alle werkzaamheden uit hoofde van de Service Overeenkomst worden door DELO gedurende haar normale werktijden, waaronder wordt verstaan maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 16.45 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de voor DELO geldende roostervrije dagen, uitgevoerd op, zonodig in gezamenlijk overleg met opdrachtgever, vastgestelde data. Werkzaamheden die een aanvang hebben genomen binnen de genoemde normale werktijden, kunnen na het verstrijken van deze normale werktijden worden gecontinueerd, indien de Service Technicus (zoals hieronder in artikel 16.4 gedefinieerd) van DELO dit nodig acht. De voortzetting zal in beginsel niet langer duren dan een uur na werktijd. Tijdens de service werkzaamheden zal ter zake kundig personeel van opdrachtgever aanwezig dienen te zijn.

- 16.2 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van DELO noodzakelijk is om de Apparatuur in goede bedrijfsconditie te houden en vindt plaats op zogenaamde uitwisselingsbasis. De te vervangen onderdelen worden eigendom van DELO. De te vervangen onderdelen worden - tenzij anders tussen DELO en opdrachtgever is overeengekomen - door DELO geleverd voor zover noodzakelijk en functioneren als nieuwe of gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen.
- 16.3 DELO draagt zorg voor het up-tot-date houden van haar kennis over de bij opdrachtgever in gebruik zijnde Apparatuur. DELO en opdrachtgever zullen alle relevante gegevens omtrent de aan de Apparatuur verrichte werkzaamheden vermelden in het eventueel door DELO aan opdrachtgever ter beschikking gestelde logboek.



- 16.4 DELO is gerechtigd om werkzaamheden voornoemd onder 15.2 en 15.3 geheel of gedeeltelijk door zowel personeel van DELO als daartoe door DELO gemachtigde derden te laten uitvoeren. Beide categorieën hierna te noemen: "Service Technici". De werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd op de Apparatuur die zich op het vaste land van Nederland bevindt; tenzij schriftelijk door beide partijen anders is overeengekomen.

#### Artikel 17 Duur van de Service Overeenkomst

- 17.1 De Service Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode zoals vermeld in de Service Overeenkomst, te rekenen vanaf de ingangsdatum. Vervolgens wordt de Service Overeenkomst telkens automatisch en stilzwijgend voor een periode van 12 maanden verlengd, tenzij een der partijen de Service Overeenkomst bij aangetekend schrijven voor de vervaldag heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 90 dagen.
- 17.2 Indien bij een Service Overeenkomst voor een copier/printer of andere Apparatuur waarbij dit van toepassing is een maximum kopie/afdrukvolume is overeengekomen, is DELO - onverminderd de elders in de Service Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden vervatte beëindigingsmogelijkheden - gerechtigd de Service Overeenkomst zonder opzegtermijn met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien het maximum kopie-/afdrukvolume wordt overschreden.

#### Artikel 18 Tussentijdse beëindiging

- 18.1 In aanvulling op de beëindigingsmogelijkheden zoals vervat in artikel 13 van de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden is DELO gerechtigd, indien de Apparatuur of een gedeelte van de Apparatuur wegens technische slijtage naar het oordeel van DELO niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in de Service Overeenkomst omschreven onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn, de Service Overeenkomst met betrekking tot die delen van de Apparatuur met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een (1) maand zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.

#### Artikel 19 Medewerking van opdrachtgever

- 19.1 Opdrachtgever zal DELO onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Apparatuur hiervan in kennis stellen, onder opgave door een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever, van een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de opgetreden storing en onder vermelding van het juiste type en identificatienummer.
- 19.2 Opdrachtgever zal de Service Technici ongehinderd toegang verlenen tot de Apparatuur ten behoeve van werkzaamheden die voortvloeien uit de Service Overeenkomst. Opdrachtgever zal ten behoeve van de Service Technici binnen een redelijke afstand van de Apparatuur opbergruimte voor documentatie, software-media, onderhoudsmiddelen en reserve-onderdelen, alsmede een telefoontoestel voor verbindingen buiten het bedrijf van Opdrachtgever ter beschikking stellen. Aansprakelijkheidsbeperkingen van opdrachtgever - van welke aard of in welke vorm dan ook - zullen geen voorwaarden voor de toegang tot de Apparatuur zijn.
- 19.3 Opdrachtgever draagt zorg en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatie voorzieningen, die nodig zijn om de Apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet uit over voornoemde voorzieningen en aansluitingen. Indien mogelijk zal DELO de genoemde telecommunicatie voorzieningen gebruiken voor diagnose op afstand.
- 19.4 In verband met het naar behoren uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden ingevolge de Service Overeenkomst zal DELO van opdrachtgever kosteloos de beschikking krijgen over voldoende gebruiksgoederen, zoals onder andere, informatiedragers en een duidelijk gekenmerkte kopie van de bij opdrachtgever in gebruik zijnde programma's ten behoeve van de Service Technici.
- 19.5 Opdrachtgever zal de Apparatuur alleen met voorafgaande toestemming van DELO verplaatsen of verhuizen, hetgeen niet van toepassing is op portable Apparatuur; opdrachtgever is steeds gedurende de looptijd van de Service Overeenkomst verplicht DELO terstond, dat wil zeggen binnen 24 uur na een verzoek daartoe van DELO, te informeren over de locatie binnen Nederland waar de Apparatuur zich bevindt.
- 19.6 Opdrachtgever verklaart tijdens de duur van de Service Overeenkomst te beschikken over de volledige en vrije eigendom van de Apparatuur dan wel toestemming van de eigenaar te hebben verkregen tot het aangaan en het nakomen van de Service Overeenkomst.
- 19.7 Opdrachtgever zal de Apparatuur met zorg behandelen en beschermen tegen beschadigingen, waaronder begrepen beschadiging door stof, vocht en andere klimatologische omstandigheden. Opdrachtgever zal daarbij de aanwijzingen van DELO en/of door haar aangewezen derden en het door deze voorgeschreven onderhoud nauwkeurig in acht nemen.
- 19.8 Opdrachtgever zal de door DELO of fabrikant voorgeschreven eenvoudige schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden en de vervanging van verbruiksmaterialen e.d. volgens de aanwijzingen van een dezer uitvoeren.



- 19.9 Indien opdrachtgever gegevensdragers en/of verbruiksartikelen gebruikt, die niet door DELO en/of door haar aangewezen derden zijn geleverd of geadviseerd, dan wel er sprake is van abnormaal of excessief gebruik van de Apparatuur, zullen de kosten van reparaties of het opheffen van storingen, veroorzaakt door dit gebruik, afzonderlijk worden berekend.
- 19.10 Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van DELO en/of door haar aangewezen derden geen wijzigingen in, of toevoeging aan de voor onderhoud geaccepteerde Apparatuur aanbrengen.
- 19.11 DELO en/of door haar aangewezen derden hebben het recht de Apparatuur te allen tijde te (doen) inspecteren en alle documenten die betrekking hebben op de Apparatuur ter inzage te verkrijgen.
- 19.12 Opdrachtgever zal alle noodzakelijke medewerking verlenen, die voor de uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs van hem mag worden gevraagd. Voor werkzaamheden aan apparaten verbonden of gekoppeld aan niet door DELO onderhouden apparatuur, zal opdrachtgever om het functioneren van de verbindingen of het systeem te testen, deze apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedure ter beschikking stellen van DELO dan wel de test zelf (doen) uitvoeren.

### Artikel 20 Tarieven en betaling

- 20.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 3 van de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, zijn de tarieven voor de onderhoudsdiensten zoals overeengekomen in een Service Overeenkomst vastgelegd in de Service Overeenkomst.
- 20.2 DELO is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de servicewerkzaamheden op te schorten zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn; gevolgreparaties hiervan kunnen separaat in rekening worden gebracht.
- 20.3 De afrekening van additionele kopieën geschiedt periodiek en wordt gefactureerd aan de hand van de tellerstand van de apparatuur. Opdrachtgever is verplicht binnen 5 dagen na verzoek van DELO een correcte opgave te doen van de tellerstanden.
- 20.4 Opdrachtgever zal te allen tijde onderhoudsvergoeding verschuldigd zijn tenzij de apparatuur meer dan twee weken achtereenvolgend niet functioneert en dit aantoonbaar aan DELO te wijten is.
- 20.5 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is opdrachtgever verplicht op verzoek van DELO een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Als opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. DELO heeft in dat geval het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op opdrachtgever te verhalen.
- 20.6 Het recht van opdrachtgever om zijn vorderingen op DELO te verrekenen is uitgesloten, tenzij er sprake is van faillissement van DELO.
- 20.7 De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar als:
- a. een betalingstermijn is overschreden;
  - b. opdrachtgever failliet is gegaan of surséance van betaling aanvraagt;
  - c. beslag op zaken of vorderingen van opdrachtgever wordt gelegd;
  - d. opdrachtgever (de vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
  - e. opdrachtgever (de natuurlijk persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt;
- 20.8 Wanneer betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de overeengekomen betalingstermijn, is opdrachtgever direct rente aan DELO verschuldigd. De rente bedraagt 12% per jaar en is gelijk aan de wettelijke rente wanneer deze hoger is dan 12%. Bij de renteberekening wordt een gedeelte van de maand gezien als een volle maand.
- 20.9 Wanneer betaling niet heeft plaatsgevonden binnen een overeengekomen betalingstermijn is opdrachtgever aan DELO alle buitengerechtigde kosten verschuldigd met een minimum van € 75,00. De kosten worden berekend op basis van de volgende tabel:
- |                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Over de eerste € 3.000,-           | 15% |
| Over het meerdere tot € 6.000,-    | 10% |
| Over het meerdere tot € 15.000,-   | 8%  |
| Over het meerdere tot € 60.000,-   | 5%  |
| Over het meerdere vanaf € 60.000,- | 3%  |
- Als de werkelijk gemaakte buitengerechtigde kosten hoger zijn dan uit bovenstaande berekening volgt, zijn de werkelijk gemaakte kosten verschuldigd. Als DELO in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft gemaakt voor rekening van opdrachtgever.
- 20.10 Defecten aan de teller op de Apparatuur dienen uiterlijk binnen 24 uur na ontstaan hiervan door opdrachtgever aan DELO te worden gemeld en zullen door DELO of door een door DELO aan te wijzen derde zo spoedig mogelijk worden gerepareerd. Bij gebreke van melding van een defect aan de teller is DELO gerechtigd een schatting te maken van het aantal geproduceerde afdrucken en is opdrachtgever aan DELO een bedrag verschuldigd, behorend bij het aldus door DELO vastgestelde aantal.





- 20.11 Aan opdrachtgever zullen separaat, tegen de op het moment van de uitvoering geldende tarieven en prijzen van DELO Groep, de navolgende kosten in rekening worden gebracht:
- a) werkzaamheden en goederen zoals vermeld onder 21.2 alsmede alle andere mondeling of schriftelijk opgedragen werkzaamheden die niet onder het hiervoor onder 15.3 gestelde vallen;
  - b) wachttijden, indien een service technicus zijn werkzaamheden niet kan aanvangen of voortzetten ten gevolge van aan de opdrachtgever toe te rekenen oorzaken;
  - c) door opdrachtgever zonder voldoende grond verzochte service;
  - d) aan opdrachtgever in het kader van een Service Overeenkomst geleverde verbruiksmaterialen (indien overgekomen of conform artikel 21.3), voor zover de gebruikelijk benodigde hoeveelheid voor het betreffende apparaat te boven gaand.

## Artikel 21 Uitsluitingen

- 21.1 Onderhoudsverrichtingen welke voortvloeien uit onoordeelkundig of overmatig gebruik en/of uitbreidingen van het apparaat of het systeem, van buitenkomende oorzaken zoals maar niet beperkt tot fouten of storingen in de communicatielijn, interface of in de spanningsvoorziening, blikseminslag, rook en waterschade of koppelingen met, c.q. gebruikmaking van de Apparatuur welke niet onder de Service Overeenkomst valt en materialen welke niet aan de specificaties voldoen behoren niet tot de verplichtingen van DELO op grond van de Service Overeenkomst en zullen opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven van DELO. Indien tijdens de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden blijkt dat een situatie zoals in dit artikellid 21.1 omschreven zich voordoet, is DELO niet verplicht de werkzaamheden te voltooien.
- 21.2 In de genoemde onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- a) de levering en vervanging van verbruiksartikelen met uitzondering van vast gemonteerde harde schijven voor zover vastgelegd in de Service Overeenkomst, lampen, alsmede glasplaten, snoeren, verbindingkabels, zekeringen, batterijen etc.;
  - b) de kosten van vervanging van onderdelen en onderhoudsdiensten noodzakelijk om schade aan de Apparatuur te herstellen, veroorzaakt door niet toegestane pogingen tot herstel door andere dan Service Technici;
  - c) werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de Apparatuur;
  - d) werkzaamheden zoals omschreven in de gebruiksaanwijzing, welke inhouden het gebruikersonderhoud;
  - e) herstellen van schade aan Apparatuur, die is ontstaan doordat deze niet is gebruikt of geplaatst in overeenstemming met door de betreffende fabrikant gestelde voorwaarden en omgevingscondities of veroorzaakt door enige invloed van buitenaf;
  - f) het vervangen van beeldbuizen of andere displays welke door langdurig gebruik inbrandingsverschijnselen of andere normale slijtage vertonen;
  - g) modificaties en updates;
  - h) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
  - i) het Preventief Onderhoud, onderzoek of herstel van software;
  - j) verbruiksmaterialen voor zover de levering van verbruiksmateriaal zoals toner onderdeel van de Service Overeenkomst uitmaakt.
- 21.3 De levering van benodigde verbruiksmaterialen voor de betreffende Apparatuur kan onderdeel uitmaken van de Service Overeenkomst. Zulks dient in de Service Overeenkomst schriftelijk per Apparaat vastgelegd te worden.

