

Artikel 1. Definities.....	1
Artikel 2. Toepasselijkheid.....	3
Artikel 3. Aanbod en aanvaarding.....	3
Artikel 4. Prijzen	3
Artikel 5. Facturering & Betaling.....	4
Artikel 6. Uitvoering en Meerwerk	4
Artikel 7. (af)Levering & Acceptatie	5
Artikel 8. Verplichtingen Klant.....	7
Artikel 9. Huur of bruikleen Producten	7
Artikel 10. Servicevoorwaarden onderhoud en support.....	8
Artikel 11. Applicaties	10
Artikel 12. Looptijd & beëindiging.....	11
Artikel 13. Opleidingen, cursussen en trainingen	12
Artikel 14. Verzekering	12
Artikel 15. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid	12
Artikel 16. Intellectueel Eigendom	13
Artikel 17. Privacy en gebruik van gegevens Klant.....	14
Artikel 18. Aansprakelijkheid	15
Artikel 19. Garantie	16
Artikel 20. Overmacht.....	16
Artikel 21. Geheimhouding	17
Artikel 22. Diversen.....	17
Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen.....	17

Artikel 1. Definities

Acceptatie: het aanvaarden door Klant van de door No Waste Services geleverde Producten.

Acceptatietest: het testen van de door No Waste Services geleverde Producten of deze aan de overeengekomen specificaties voldoen voordat tot Acceptatie en ingebruikname wordt overgegaan.

Aflevering: de levering ter plaatse van het door Klant bestelde Producten.

Algemene Voorwaarden: deze onderhavige algemene leveringsvoorwaarden van No Waste Services.

Application Service Provision, Software as a Service: het door No Waste Services "op afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Software aan Klant via internet of een ander netwerk zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende Software wordt verstrekt.

Applicaties: softwarematige toepassingen die de Gebruiker bedrijfsmatige functionaliteiten bieden.

Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben.

Bruikleenovereenkomst: overeenkomst van bruikleen gesloten tussen Klant en No Waste Services.

Bug: een door No Waste Services erkende uitval of beperking van onderdelen van Software ten opzichte van de specificaties.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Datalek: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

Defect: Product dat een gebrek vertoont.

Dienst(en): activiteiten die voor, tijdens of na totstandkoming van de Overeenkomst door No Waste Services, of door No Waste Services ingehuurde derden, worden verricht en waaronder mede wordt begrepen, maar niet beperkt tot: ondersteuning ter plaatse, telefonische helpdesk en andere externe ondersteuning, consultancy, projectbeheer, ontwikkeling van Software, Installatie, ingebruikstelling, training, Service en Application Service Provision en Software as a Service.

Documentatie: technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook die betrekking hebben op de Producten.

Fabrikant: Producent van het betreffende Product.

Fouten: het niet voldoen van Producten aan de door No Waste Services schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en/of aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze door Klant direct gemeld is en kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

Garantieverzoek: Aanspraak maken op fabrieksgarantie van een Product door Klant of Consument.

Gebruiker: medewerker van Klant die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van de Producten.

General Available Release: een stabiele Release van Software die wordt verspreid bedoeld voor productie.

Hardware: elektronische en mechanische (delen van) apparatuur die door No Waste Services wordt geleverd.

Huurovereenkomst: een overeenkomst van huur gesloten tussen Klant en No Waste Services.

Infrastructuur: de door Klant gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware.

Installatie: het gebruiksklaar opstellen van de door No Waste Services geleverde Producten in de overeengekomen Werkomgeving.

Intellectuele Eigendomsrechten: (i) octrooien, modellen, merken-, auteurs-, databank-, en persoonlijkheidsrechten, rechten op topografieën, domeinnamen, handelsnamen, hieronder mede begrepen de rechten die ontleend kunnen worden aan de registraties en aanvragen tot registratie van de bovengenoemde rechten en alle hiermee verband houdende rechten, (ii) rechten met betrekking tot oneerlijke concurrentie en rechten tot vervolging op grond van aanhaken en (iii) alle bedrijfsgeheimen, Vertrouwelijke Informatie en andere eigendomsrechten, hieronder mede begrepen alle rechten met betrekking tot knowhow, methoden en concepten en andere technische informatie.

Kantooruren: de bij No Waste Services geldende werktijden (08.30 - 17.00 uur).

Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die om wat voor reden dan ook vanuit zijn beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met No Waste Services B.V.

Licentie: het gebruiksrecht op de door No Waste Services geleverde Software.

Maatwerk: door No Waste Services of in opdracht van No Waste Services ontwikkelde toevoeging van Klant specifieke onderdelen in of buiten de Software die de functionaliteit van de Software uitbreidt of los van de Software functioneert (of opereert).

No Waste Services: No Waste Services B.V. en/of één van haar dochtermaatschappijen en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW en alle huidige en toekomstige aan haar, direct of indirect, gelieerde ondernemingen in Nederland als ook in het buitenland.

Overeenkomst: alle opdrachten, contracten en (Service)overeenkomsten tussen No Waste Services en Klant of Consument betreffende de levering van Producten of Diensten alsmede iedere opdracht die Klant aan No Waste Services verstrekt.

Persoonsgegevens: alle informatie over een Betrokkene; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijk persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Product(en): alle Applicaties, Hardware, Software en Supplies die door No Waste Services op basis van de Overeenkomst geleverd of ter beschikking wordt gesteld aan Klant of Consument.

Release: een uitgave van nieuwe of bijgewerkte versie van Software.

Reparatie: Het verhelpen van een Defect bij een Product door No Waste Services.

Reservekopie: een digitaal leesbaar medium waarop de Software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de Software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De Reservekopie dient een identieke kopie te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

Service: onderhoud en/of support van Producten.

Service Level: schriftelijk overeengekomen normen voor het niveau van de Service.

Serviceovereenkomst: schriftelijk overeengekomen contract voor onderhoud en/of support van Producten.

Software: software die door No Waste Services wordt geleverd onder eigen label of onder label van derden (Third Party Software) waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot systeemsoftware, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende Documentatie.

Supplies: Verbruiksmaterialen die benodigd zijn voor gebruik van Producten.

Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("AVG"), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming en de overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals op enig moment geldend.

Vertrouwelijke Informatie: iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijk informatie zal in ieder geval worden verstaan maar niet beperkt tot: Persoonsgegevens, alle informatie betreffende het bedrijf, de bedrijfsvoering, offertes en contracten.

Vervangingsonderdelen: onderdelen met een beperkte levensduur die tijdens de looptijd van de Overeenkomst vervangen moeten worden onder verantwoordelijkheid van Klant.

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel

van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, alignerend of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Werkdagen: iedere maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur, uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen.

Werkomgeving Klant: de feitelijke locatie en stroomvoorzieningen, informatietechnologie-, telecommunicatie- en andere relevante infrastructuur van Klant (waaronder de internetaansluitingen van Klant alsmede de aansluitingen van telecomaandieners en stroomleveranciers), besturingsystemen, databasesoftware, applicatie-, netwerk- en beveiligingssoftware, gebruikers- en toegangsrechten, software policies, die op welke wijze dan ook gekoppeld is aan de Producten die door No Waste Services op grond van een Overeenkomst worden geleverd.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij No Waste Services betrokken is. Als deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn op één zodanige rechtsbetrekking, dan zijn zij ook van toepassing op iedere daaropvolgende zodanige rechtsbetrekking.

2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend bij schriftelijke Overeenkomst worden afgeweken. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant of branchevoorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing en verbinden partijen zich om de nietige en/of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en zo min mogelijk afwijken, gelet op het doel en de strekking van deze Overeenkomst.

2.4 Klant zal de voor zijn uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichtingen eveneens opleggen aan haar werknemers of de door haar ingeschakelde derden. Klant accepteert deze Algemene Voorwaarden voor zichzelf, alsmede voor zijn/haar rechtsopvolg(st)er(s).

Artikel 3. Aanbod en aanvaarding

3.1 Alle aanbiedingen van No Waste Services zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld. In geval de aanbieding door Klant of Consument wordt aanvaard, heeft No Waste Services het recht om binnen vijf (5) Werkdagen de Overeenkomst alsnog te herroepen, zonder enige aansprakelijkheid tot schadevergoeding. Een Overeenkomst tussen No Waste Services en Klant of Consument komt tot stand nadat deze schriftelijk heeft bevestigd door middel van een ondertekende of elektronische bevestiging.

3.2 Alle offertes zijn gebaseerd op door Klant verstrekte informatie en alle overige relevante gegevens en omstandigheden waarover No Waste Services beschikt op het moment van het uitbrengen van de bedoelde offertes. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop No Waste Services zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offertes en daardoor een nieuwe offerte moet worden uitgebracht, is Klant gehouden de kosten van No Waste Services te vergoeden die ontstaan door het opnieuw uitbrengen van een offerte.

3.3 Opdrachten geplaatst door Klant zijn onherroepelijk. Klant is gerechtigd nadere opdrachten aan No Waste Services te versturen door middel van een e-mail. No Waste Services is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor een beroep op misbruik van de door Klant gebruikte e-mailadressen. Klant is ook gebonden aan de overeenkomst indien sprake is van misbruik van e-mailadressen.

3.4 Indien door Klant bij aanvaarding van een offerte wordt afgeweken van de aanbieding van No Waste Services respectievelijk indien er voorwaarden worden gesteld bij de aanvaarding van de offerte, geldt dit niet als een geaccepteerde offerte maar als een uitnodiging aan No Waste Services voor het uitbrengen van een nieuwe offerte. Indien No Waste Services hierop in wenst te gaan zal zij een nieuwe offerte uitbrengen respectievelijk tot acceptatie overgaan waarop dan voorgaande artikelen 3.1 en 3.2 wederom van toepassing zullen zijn.

Artikel 4. Prijzen

4.1 Tenzij anders is overeengekomen, zijn de door No Waste Services opgegeven of met haar overeengekomen prijzen en tarieven in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingen opgelegd of geheven.

4.2 Vergoedingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van een Overeenkomst voor No Waste Services geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, loonkosten, vrachttarieven, in- en uitvoerrechten, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van No Waste Services worden geheven c.q. door derden ten laste van No Waste Services worden gebracht. Indien deze omstandigheden (waaronder alle belastingen en kosten verband houdende met auteursrechtelijke heffingen) na het sluiten van de Overeenkomst wijzigen, heeft No Waste Services het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan Klant door te berekenen. Prijswijzigingen zullen minimaal één (1) maand voor de ingangsdatum aan Klant worden medegedeeld.

- 4.3 No Waste Services is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren. Daarnaast kan No Waste Services de prijzen en tarieven van nog niet-geleverde Producten tot de levering van de Producten aanpassen om variaties in kosten van meer dan vijf procent (5%) te weerspiegelen met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wijzigingen in wisselkoersen, grondstoffen, personeelskosten en andere productie- of distributiekosten, maar ook personeelskosten, mits No Waste Services Klant over deze aanpassing bericht.
- 4.4 No Waste Services brengt de kosten van noodzakelijk transport en de verzekering daarvan, alsmede de van overheidswege opgelegde heffingen, waaronder doch niet beperkt tot milieuheffingen en reproductie, afzonderlijk aan Klant in rekening.
- 4.5 Tenzij anders overeengekomen, betaalt Klant aan No Waste Services een vergoeding voor de Diensten of Producten berekend volgens de geldende tarieven van No Waste Services.
- 4.6 De door No Waste Services gemaakte kosten (zoals verzendkosten, vervoers- en/of verblijfkosten, leges, gebruikte materialen, telefoon- en faxkosten en declaraties van ingeschakelde derden) worden, tenzij anders overeengekomen, aan Klant in rekening gebracht.
- 4.7 Werkzaamheden die niet zijn genoemd in de offerte vallen niet onder de Overeenkomst en kunnen een prijsverhogend effect hebben.

Artikel 5. Facturering & Betaling

- 5.1 Tenzij anders is overeengekomen, factureert No Waste Services op maandelijkse basis.
- 5.2 Indien een order in gedeelten wordt uitgevoerd, heeft No Waste Services het recht ieder deel apart te factureren.
- 5.3 Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.
- 5.4 In het geval opdrachtgever is aan te merken als Consument of kleine ondernemer, dient betaling van Producten en Diensten voorafgaand aan de levering te geschieden.
- 5.5 De overeengekomen betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Klant is in verzuim door het enkel verstrijken van deze betalingstermijn; een sommatie en/of ingebrekestelling is hiertoe niet vereist. Bij verzuim van tijdige betaling van het factuurbedrag of een deel daarvan is Klant vanaf de vervaldatum tot aan de dag van de algehele voldoening aan No Waste Services een onmiddellijke opeisbare rente verschuldigd van 1,5% van het factuurbedrag voor iedere maand of elk gedeelte van een maand waarmee de vervaldag wordt overschreden.
- 5.6 Indien betaling achterwege blijft, kan No Waste Services met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 5.7 Indien Klant in gebreke blijft in de tijdige voldoening van enige betaling uit hoofde van de overeenkomst, dan verbeurt hij, zonder dat ingebrekestelling vereist is, een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 500,-.
- 5.8 Indien door ten gevolge van het niet nakomen van de betalingscondities tot incasso van het verschuldigde bedrag moet worden overgegaan, zijn zowel de gerechtelijke als buitenrechtelijke incassokosten geheel voor rekening van Klant. Behoudens wanneer Klant is aan te merken als Consument of kleine ondernemer, worden de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,-.
- 5.9 De door Klant gedane betalingen strekken steeds eerst ter aflossing van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langste open staan, ook als Klant vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.10 Al hetgeen door Klant uit hoofde van de Overeenkomst aan No Waste Services is verschuldigd, kan indien No Waste Services dat wil middels een standaard Europese incasso worden geïncasseerd. Klant complementeert hiervoor het/de door No Waste Services verstrekte SEPA-Incassomachtiging(s)formulier(en). Indien Klant de incassomachtiging intrekt dan wel beëindigt, is No Waste Services gerechtigd om aan Klant € 25,- per factuur extra in rekening te brengen.
- 5.11 Reclames omtrent facturen moeten binnen zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk bij No Waste Services zijn ingediend. De bewijslast betreffende tijdige indiening van de reclame rust op Klant. Latere reclames worden niet in behandeling genomen. In dat geval wordt geacht dat Klant akkoord is gegaan met de specificaties van de betreffende factuur. Reclames omtrent de factuur schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.
- 5.12 No Waste Services kan iedere overeengekomen periode Klant een factuur digitaal ter beschikking stellen. Indien Klant een papieren factuur wenst, is No Waste Services gerechtigd Klant een toeslag van € 15,- exclusief btw per factuur in rekening te brengen.

Artikel 6. Uitvoering en Meerwerk

- 6.1 No Waste Services zal zich inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren. Tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen, berusten de verplichtingen van No Waste Services altijd op een inspanningsverbintenis. No

Waste Services zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat de Diensten (blijven) voldoen aan de overeengekomen Service Levels.

6.2 De Overeenkomst zal worden uitgevoerd gedurende de looptijd van Overeenkomst tijdens de bij No Waste Services geldende Kantooruren. Indien werkzaamheden op verzoek van Klant verricht worden buiten Kantooruren, zullen de kosten daarvan aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van No Waste Services. Indien is overeengekomen dat de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is No Waste Services gerechtigd de aanvang van de uitvoering van werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaald persoon, dan is No Waste Services steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

6.4 Indien No Waste Services op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant aan No Waste Services worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van No Waste Services. No Waste Services is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

6.5 Klant aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en No Waste Services, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot meerwerk leiden. Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

6.6 Zodra bij de uitvoering van de opdracht blijkt dat zich voor Klant en/of voor No Waste Services onvoorziene omstandigheden voordoen die aanpassing van de opdrachtformulering, activiteiten en/of begroting noodzakelijk doen zijn, dan zal terstond overleg worden gepleegd inzake bedoelde aanpassing. Uitkomsten van dergelijk overleg dienen schriftelijk als meerwerk te worden toegevoegd aan de opdrachtverlening.

6.7 Indien en voor zover No Waste Services krachtens wettelijk voorschrift of krachtens de Overeenkomst overgaat tot het bewaren van (verkeers)gegevens die verband houden met de Diensten gedurende de voorgeschreven periode, is No Waste Services gerechtigd om daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

6.8 No Waste Services heeft het recht de Diensten c.q. de gebruikersrechten c.q. de levering van andere Producten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Klant en/of Gebruiker enige verplichting jegens No Waste Services niet nakomt, dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Voor de gevolgen van het in de vorige zin bepaalde zal No Waste Services nimmer aansprakelijk zijn jegens Klant en/of derden, noch enige (schade)vergoeding verschuldigd zijn.

6.9 No Waste Services is gerechtigd de Diensten naar haar redelijk technisch oordeel te wijzigen. No Waste Services zal met deze bevoegdheid zorgvuldig omgaan en hierbij het belang van Klant (die mag verwachten dat No Waste Services zich als technisch deskundig leverancier opstelt en overeenkomstige diensten levert) vooropstellen. Klant is gehouden de uit deze wijziging redelijkerwijs voortvloeiende kosten aan No Waste Services te vergoeden. No Waste Services zal binnen een redelijke termijn schriftelijk specificeren welke consequenties een wijziging heeft met betrekking tot de Diensten en de Service Levels, alsmede de kosten van de werkzaamheden. Een wijziging die naar het redelijk technisch oordeel van No Waste Services aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Klant, zal zo spoedig mogelijk aan Klant kenbaar worden gemaakt. Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade of kosten. Indien Klant afziet van het implementeren van de betreffende wijziging heeft No Waste Services het recht de lopende Overeenkomst te beëindigen, waarbij echter Klant de overeengekomen opdracht prijs verschuldigd blijft.

6.10 No Waste Services is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door No Waste Services te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem en/of de Diensten, zonder dat hiervoor een recht op schadevergoeding van Klant of Gebruiker jegens No Waste Services ontstaat. Uiteraard streeft No Waste Services er naar om dit tijdig aan Klant kenbaar te maken, doch er zijn omstandigheden mogelijk op basis waarvan zij hier niet in zal slagen.

6.11 Het betrekken of inschakelen van derden door Klant of door No Waste Services bij de uitvoering van de gesloten overeenkomst geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

Artikel 7. (af)Levering & Acceptatie

7.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, worden de Producten door No Waste Services geleverd "ex works" ("af fabriek") als bedoeld in de Incoterms 2010 althans de meest recente versie van de Incoterms ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

7.2 No Waste Services zal de Producten volgens de Overeenkomst afleveren en, indien overeengekomen de Producten installeren. No Waste Services spant zich er naar behoren voor in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Opgegeven leveringstermijnen zijn bij benadering, er is geen sprake van een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt No Waste Services niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt No Waste Services wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. No Waste Services is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen No Waste Services en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

7.3 Klant zal ervoor zorgen dat de Werkomgeving en de toegang hiertoe geschikt zijn voor de Installatie van de Producten en het gebruik daarvan. Klant zal tevens zorgen voor de benodigde elektrische- en netwerkaansluitingen, toegangsrechten, werkruimte en voor hetgeen verder vereist is om de Producten naar behoren te installeren en doen functioneren, een en ander overeenkomstig aanwijzingen van No Waste Services. No Waste Services krijgt de volledige beschikking over de inbelfaciliteiten en remote acces. Klant vrijwaart No Waste Services waaronder medewerkers van No Waste Services voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie.

7.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van No Waste Services staan of indien de Installatie van de Producten niet kan worden aangevangen of kan worden voltooid als gevolg van aan Klant toe te rekenen factoren, heeft No Waste Services het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van uitvoering van de Overeenkomst en heeft No Waste Services recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven bij Klant in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van No Waste Services tot uitoefening van enig ander wettelijke en/of overeengekomen recht.

7.5 Het risico op verlies of beschadiging van Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht. Klant is derhalve aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur door welke oorzaak dan ook, tenzij de schade en/of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van de zijde van No Waste Services of van personen van wie No Waste Services zich bedient tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.

7.6 Bij ontvangst van de door No Waste Services ter beschikking gestelde Producten dient Klant vast te stellen of deze Producten beschadigd, defect of niet geschikt zijn voor het doel waarvoor deze Producten zijn geleverd, en dient Klant hiervan direct schriftelijk melding te maken. Transportschades en schade aan eigendommen van Klant ten gevolge van de Aflevering, Installatie of het retourhalen van Producten dienen direct (doch uiterlijk binnen 24 (vierentwintig) uur) gemeld te worden aan de vervoerder en No Waste Services. Behoudens een tijdige melding van Klant, aanvaardt Klant de Producten in de staat waarin deze zich op het moment van Aflevering bevinden, met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.

7.7 Indien tussen partijen een Acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na Aflevering dan wel na voltooiing van de Installatie door No Waste Services. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien Klant voor Acceptatie reeds gebruik maakt van de Producten geldt deze als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

7.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software de voortgang van de Acceptatietest belemmert, dan zal Klant No Waste Services hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

7.9 Indien bij het uitoefenen van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat de Software Fouten bevat, zal Klant No Waste Services uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over deze Fouten informeren. No Waste Services zal zich inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij No Waste Services gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.

7.10 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan. Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-Acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

Artikel 8. Verplichtingen Klant

8.1 Klant verstrekt No Waste Services alle informatie die No Waste Services nodig heeft voor het deugdelijk uitvoeren van de Overeenkomst. Daarbij dient Klant onder meer, maar niet beperkt tot, vooraf goed te specificeren welke Applicaties en toepassingen buiten proportioneel worden gebruikt, terwijl deze geen onderdeel zijn van de bedrijfskritische Applicaties. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet tijdig, niet juist en volledig of niet conform de afspraken ter beschikking van staat of indien wederpartij op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft No Waste Services het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. Indien Klant na sommatie alsnog in gebreke blijft, is No Waste Services gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting tot enige vorm van compensatie te beëindigen. No Waste Services is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en informatie.

8.2 Klant draagt kosteloos zorg voor het toegankelijk maken van en/of ter beschikking stellen van ruimte op de locatie van Klant ten behoeve van de Diensten en/of voor het opstellen van Hardware, Software e.d. nodig voor de Diensten. Desgevraagd zal Klant No Waste Services ook de beschikking geven over telefoon, data en internetverbindingen. Indien toegang niet tijdig wordt verleend is No Waste Services gerechtigd wachttijd en voorrijdkosten in rekening te brengen. Klant verplicht zich No Waste Services toegang te geven tot de locatie waar de Producten zijn geïnstalleerd teneinde No Waste Services in staat te stellen veiligheidsmodificaties aan te brengen. In geval van vervreemding van de Producten door Klant aan een derde is Klant verplicht deze derde te informeren om regelmatig No Waste Services website te raadplegen voor eventuele veiligheidsupdates dan wel dient Klant bij vervreemding van Producten No Waste Services te informeren over de identiteit en adres van de verkrijger teneinde No Waste Services in staat te stellen eventuele veiligheidsupdates aan de nieuwe gebruiker van het Product te kunnen communiceren.

8.3 De Producten en gebruiksrechten welke door No Waste Services krachtens de Overeenkomst worden geleverd, mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Het is Klant en/of Gebruiker niet toegestaan de Producten te gebruiken voor het verzenden of plaatsen van onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes of voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen (waaronder de Netiquette), de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

8.4 Klant staat ervoor in dat Gebruiker te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden stipt en getrouw zal naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn dit evenzeer verplichtingen van Klant zelf. Klant dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens No Waste Services worden verstrekt. Klant is gehouden redelijke instructies van No Waste Services aangaande het gebruik van de Diensten op te volgen.

8.5 Indien in het kader van regulier onderhoud, al of niet onder een specifieke Overeenkomst, No Waste Services in enige rapportage tot de conclusie komt dat aanpassingen aan het systeem van Klant noodzakelijk zijn, omdat hetzij het behoorlijk en acceptabel functioneren van het systeem van Klant in gevaar komt, hetzij een situatie (dreigt te) ontstaan waarin No Waste Services niet meer in staat is een serviceniveau zoals overeengekomen, dan wel door No Waste Services verantwoord wordt geacht kan worden gerealiseerd, is Klant verplicht deze aanpassingen aldus door te voeren. Voldoet Klant hier niet aan, dan heeft No Waste Services niet langer de verplichting de afgegeven onderhoudslevels (al of niet middels een Overeenkomst) na te komen en heeft zij daarnaast de bevoegdheid om tot ontbinding van een lopende Serviceovereenkomst over te gaan zonder hiervoor tot enige nadere (schade) vergoeding gehouden te zijn.

8.6 Indien No Waste Services vaststelt in enige rapportage dat de performance van het systeem heeft te lijden van disproportioneel of niet van te voren kenbaar gemaakt gebruik van niet-kernapplicaties of toepassingen door Gebruikers van Klant (zoals streaming audio en/of video) heeft No Waste Services het recht de toegang tot die Applicaties respectievelijk toepassingen te beperken of te verhinderen.

8.7 Indien geen specifieke back-up en/of co-locatie afspraken gemaakt zijn tussen No Waste Services en Klant, zal Klant zelf zorgdragen voor en is zij volledig verantwoordelijk voor een uitwijkmogelijkheid en back-up van haar data op een andere locatie dan de locatie waarop No Waste Services de data van de Klant houdt.

Artikel 9. Huur of bruikleen Producten

9.1 Tijdens de duur van de Huurovereenkomst of Bruikleenovereenkomst en na beëindiging daarvan (tot verwijdering van de Producten uit het pand van Klant door of namens No Waste Services), zal Klant ter bescherming van het eigendom van No Waste Services:

a. No Waste Services onmiddellijk informeren zodra de Producten beschadigd zijn of niet goed functioneren. Klant zal Producten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan No Waste Services laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen;

- b. No Waste Services en elke door No Waste Services daartoe gemachtigde persoon, firma of onderneming toestaan de Producten gedurende de Kantooruren te inspecteren en te onderhouden;
- c. de Producten ten behoeve van No Waste Services houden en No Waste Services onmiddellijk informeren zodra Klant de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. Klant zal aan No Waste Services alle noodzakelijke informatie verschaffen om de belangen van No Waste Services te beschermen;
- d. om niet toe te staan of te dulden dat andere personen dan Klant, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de Producten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van No Waste Services is verkregen;
- e. de Producten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Producten daarbij betrokken mochten raken alle betrokken partijen onmiddellijk van de Huurovereenkomst op de hoogte brengen;
- f. de Producten niet verkopen, (onder)verhuren, overdragen, uitlenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken;
- g. zonder toestemming van No Waste Services de Producten niet verplaatsen van de plek waar de Producten door of namens No Waste Services zijn opgesteld.

9.2 No Waste Services is gerechtigd, ter bescherming van haar rechten, alle door haar noodzakelijk geachte maatregelen te treffen. De kosten van deze maatregelen zullen voor rekening van Klant zijn, tenzij de aanleiding tot die maatregelen gelegen is in een omstandigheid, welke uitsluitend aan No Waste Services is toe te rekenen. Klant zal de voor zijn rekening komende kosten op eerste verzoek aan No Waste Services voldoen.

9.3 Klant zal gedurende de looptijd van de Huurovereenkomst de in de Huurovereenkomst gespecificeerde Producten door No Waste Services laten onderhouden conform de Servicevoorwaarden conform Artikel 10.

9.4 Klant zal No Waste Services tijdig en schriftelijk informeren over wijzigingen in naam, adres en woonplaats, over wijzigingen in de eigendomsverhouding binnen de onderneming en over wijzigingen in de bankrekeningen waar No Waste Services haar vorderingen en/of tegoeden mee verrekent. Klant verplicht zich op verzoek van No Waste Services financiële gegevens en toelichtingen te verstrekken.

9.5 Klant zal No Waste Services direct schriftelijk informeren indien en zodra hij bekend is met (het voornemen tot) intrekking van een aansprakelijkheidsverklaring (onder meer zoals bedoeld in artikel 2:403 BW) voor de verplichtingen van Klant.

Artikel 10. Servicevoorwaarden onderhoud en support

10.1 Voor de Service zal Klant aan No Waste Services geen andere dan de in de Serviceovereenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij kosten voor servicewerkzaamheden ontstaan door omstandigheden die niet onder de garantie vallen, dan wel waarvoor No Waste Services niet aansprakelijk is, dan wel servicewerkzaamheden het gevolg zijn van:

- a. het zonder toestemming van No Waste Services op de Hardware verwerken van andere dan door No Waste Services geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen;
- b. Fouten die bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;
- c. storingen veroorzaakt door veranderingen aan de Werkomgeving Klant;
- d. onjuiste of onnodige storingsmelding;
- e. het niet voldoen aan de gestelde eisen aan de Werkomgeving Klant;
- f. het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot Werkomgeving Klant door Klant;
- g. storingen die het gevolg zijn van ondeskundig of verkeerd gebruik, nalatigheid, onachtzaamheid, moedwillige vernieling.

In dergelijke gevallen zullen de hierdoor ontstane kosten aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van No Waste Services.

10.2 Fouten aan Maatwerk, worden ongeacht de aard en/of oorzaak van de Fout, door No Waste Services in behandeling genomen overeenkomstig de geldende tariefvoorwaarden van No Waste Services.

10.3 No Waste Services is bij gebreke van tijdige betaling door Klant gerechtigd de Service op te schorten. Voor zover No Waste Services gedurende deze periode op verzoek van Klant toch Service verricht, kan No Waste Services hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.

10.4 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema, zijn alle bedragen die betrekking hebben op Service bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Bijzondere Servicevoorwaarden voor Hardware

10.5 No Waste Services zal zich inspannen om zorg te dragen voor Service van de Hardware als volgt:

- a. het door vakkundig personeel van No Waste Services, ter beoordeling van No Waste Services ter plaatse dan wel remote controleren, af- en/of nastellen, smeren en functioneel onderhouden van de Hardware;
- b. het uitvoeren van noodzakelijke reparaties en/of vervangen van defecte en/of versleten onderdelen;
- c. het leveren en/of aanbrengen van noodzakelijke materialen en hulpmiddelen, uitgezonderd bind- en hechtmaterialen, papier en ander afdrukmateriaal, toner- en afdrukmodule.

10.6 De Service wordt verricht op het in de overeenkomst opgegeven afleveradres/installatieadres tijdens Werkdagen en Kantooruren en binnen een redelijke termijn na de storingsmelding.

10.7 Indien sprake is van intensief gebruik van het Product en meer Service dient te worden verricht dan gebruikelijk, dan heeft No Waste Services het recht de overeengekomen prijzen te verhogen, onverminderd het elders bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

10.8 Voor zover Klant zelf overgaat tot het verwisselen van Vervangingsonderdelen, garandeert Klant dat dit zal geschieden door voldoende bekwaam personeel. Klant vrijwaart No Waste Services voor alle schade ten gevolge van het niet voldoen aan deze bepaling.

10.9 No Waste Services behoudt zich het recht voor om de Service op te schorten indien naar het oordeel van No Waste Services zich op de plaats van de opstelling van Hardware omstandigheden voordoen die risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van No Waste Services met zich meebrengen.

Bijzondere Servicevoorwaarden Software

10.10 Klant zal overeenkomstig de gebruikelijke procedure van No Waste Services de geconstateerde Fouten in de Software gedetailleerd aan No Waste Services melden. Na ontvangst van de melding zal No Waste Services zich inspannen Fouten te herstellen of verbeteringen in de Software aan te brengen. Tenzij anders overeengekomen zullen de resultaten afhankelijk van de urgentie op de door No Waste Services te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. No Waste Services kan het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe Release van de Software in gebruik wordt genomen.

10.11 No Waste Services is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Hardware en gebruiksomgeving aanpassen. No Waste Services is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

10.12 Onverminderd de toepassing van andere bepalingen is de onderhoudsverplichting van No Waste Services beperkt tot de General Available Release, en de hieraan voorafgaande General Available Release. No Waste Services geeft regelmatig nieuwe General Available Releases uit van de onderhouden Software met nieuwe functies en/of verbeterde prestaties. Deze zullen tegen dan geldende tarieven worden aangeboden aan Klant.

10.13 Zes (6) maanden na het beschikbaar stellen van een update aan Klant en het niet accepteren van de update door Klant, is No Waste Services niet meer verplicht tot onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van support ten aanzien van de oude versie.

Verplichtingen Klant Service

10.14 Klant dient alle noodzakelijke beveiligingsmaatregelen te nemen (inclusief firewalls) om virusinfecties, al dan niet ontstaan gedurende werkzaamheden die bij of ten behoeve van Klant plaatsvinden, in zijn systemen te voorkomen en zal No Waste Services tegen iedere aansprakelijkheid ter zake vrijwaren.

10.15 Klant zal No Waste Services alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van Service redelijkerwijs noodzakelijk zijn. Hieronder wordt o.a. verstaan de verplichting tot het beschikbaar stellen van gegevens (logbestanden, data, omgevingskenmerken, gebruikershistorie) benodigd voor Service. Hieronder wordt tevens verstaan dat de medewerkers van Klant, die in het kader van Service de gesprekspartner van No Waste Services zijn, voldoen aan de algemene eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid welke van een ICT medewerker mag worden verwacht en vakbekwaam zijn voor desbetreffende Software.

10.16 Voor Service die buiten de Serviceovereenkomst valt geldt een minimumtarief van één (1) uur te vermeerderen met de voorrijdkosten.

10.17 Klant is verplicht om voorgenomen wijzigingen in zijn systemen die de werking van door No Waste Services geleverde Software kunnen beïnvloeden vroegtijdig schriftelijk te melden aan No Waste Services. Indien wijzigingen in de operationele omgeving van Klant de goede werking van de Software beïnvloeden, komen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van Klant.

10.18 Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en houden van de noodzakelijke apparatuur waar de Software op dient te worden geïnstalleerd. Klant is voorts verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van voldoende systeemcapaciteit voor toegang tot en aansluiting op zijn netwerk. Klant is verantwoordelijk voor de Werkomgeving, waaronder omgevingen voor productie, back-up omgevingen en omgevingen voor ontwikkelen, testen en Acceptatie. Klant is verplicht effectieve gegevensbescherming en toegangsbeveiligingen te implementeren en te gebruiken binnen de Werkomgeving. Voorts is Klant verplicht No Waste Services toegang op afstand te verlenen tot zijn systeem.

10.19 Het gebruik van de Software, dan wel het verlenen van Service, kan leiden tot verlies of vermindering van data. Klant is verantwoordelijk om in noodgevallen toereikende herstelplannen te implementeren. Klant is verantwoordelijk voor de initiële, periodieke en totale back-up van de data en configuratie van de Software, al dan niet op een andere locatie. Bij problemen waarbij de Software, data of configuratie van de Software corrupt is geraakt, zorgt Klant voor recovery van de Software, de data en configuratie. Herstel van verminkte of verloren

gegane data valt niet onder onderhoud noch onder de garantie. No Waste Services aanvaardt geen verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van verlies of vermindering van de data of configuratie, behoudens sprake is van grove schuld of opzet zijdens No Waste Services of Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer.

10.20 No Waste Services kan Klant verplichten een dergelijke omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten ter beschikking te stellen als No Waste Services dit nodig acht om de Service te kunnen uitvoeren. Indien Klant geen aparte omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten en/of Bugs aan No Waste Services ter beschikking stelt en deze werkzaamheden in een productie omgeving moeten plaatsvinden, is No Waste Services niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens/bestanden of stagnatie in productieproces en vrijwaart Klant No Waste Services van alle aanspraken van derden ter zake.

Softwaresupport

10.21 Softwaresupport geeft Klant via e-mail of telefoon toegang tot gespecialiseerd personeel voor algemene vragen of uitleg over het gebruik, Installatie of onderhoud van de Software. De vragen worden zo goed mogelijk beantwoord door het gespecialiseerde No Waste Services personeel. Klant mag per Serviceovereenkomst kosteloos vier (4) vragen per maand met een maximum van twintig (20) vragen per jaar stellen over Acceptatie- en productieomgevingen. Voor additionele vragen of vragen over de ontwikkelomgeving, eigen inrichting van de Software, eigen ontwikkeling binnen en met de Software door Klant, eigen doorgevoerde veranderingen op door No Waste Services geleverde inrichting/ontwikkeling of diepgaand advies worden de geldende tarieven in rekening gebracht.

10.22 Softwaresupport wordt geleverd op basis van ondersteuning op afstand. Indien geen toegang wordt verleend tot Werkomgeving Klant of indien de ondersteuning op afstand niet leidt tot een oplossing van het gemelde probleem, dan zal No Waste Services volgens de geldende tarief-voorwaarden een bezoekspraak maken op locatie. Indien het gespecialiseerd personeel van No Waste Services constateert dat de verstoring het gevolg is van een Bug zal uitsluitend een uur reistijd in rekening worden gebracht.

10.23 Voor remote support wordt door No Waste Services gebruik gemaakt van een door Klant ter beschikking gestelde beveiligde verbinding. Deze verbinding moet op de dag van Installatie van de Software beschikbaar zijn. De kosten voor deze verbinding worden gedragen door Klant. Indien er wel een verbinding, maar geen beveiligde verbinding ter beschikking wordt gesteld, vrijwaart Klant No Waste Services van alle risico's en schades die dit met zich meebrengt.

10.24 Wanneer Klant telefonisch support vraagt, dient de hardware waarop de software geïnstalleerd is in de onmiddellijke nabijheid van Klant te zijn en te zijner beschikking te staan.

10.25 Softwaresupport omvat niet: (1) de opleiding van het personeel van Klant, (2) bijstand ter plaatse tijdens de Installatie van Software of het gebruik van een oplossing, (3) de herinitialisatie of herinstallatie van Software na wijzigingen in de Werkomgeving Klant, of (4) de vereiste bijstand na het bijwerken van Software die niet wordt geleverd door No Waste Services of waarvoor geen Licentie werd gegeven (besturingssysteem, hulpprogramma, database Software, applicatie-, netwerk-, en beveiligingssoftware, webbrowsers etc.), zelfs indien deze draait op Hardware geleverd door No Waste Services. Op verzoek van Klant zal No Waste Services onderzoeken of deze Diensten in regie geleverd kunnen worden op basis van de geldende tarieven van No Waste Services.

Artikel 11. Applicaties

11.1 Op No Waste Services rust een inspanningsverplichting om de in de Serviceovereenkomst genoemde Applicaties te onderhouden indien dit expliciet is overeengekomen, waaronder het behandelen van calls en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Applicaties.

11.2 No Waste Services is niet verplicht een dataconversie uit te voeren, calls te behandelen met betrekking tot hosted Applicaties of gebruikersvragen over de functionaliteit van de (hosted) Applicaties te beantwoorden.

11.3 Communicatie geschiedt op een door No Waste Services aan te geven wijze. No Waste Services kan voorwaarden stellen aan de kwaliteit en kwantiteit van de contactpersonen van Klant. Deugdelijke onderhoudsverzoeken zullen binnen bekwame tijd in behandeling worden genomen. No Waste Services staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de ondersteuning. De ondersteuning wordt verricht op Werkdagen.

11.4 Op No Waste Services rust een inspanningsverplichting om de onderhoudsdiensten zorgvuldig uit te voeren conform de vastgelegde afspraken en procedures.

11.5 Het onderhoud van de Applicaties omvat niet het herstel van fouten, gebreken, onvolkomenheden die het gevolg zijn of verband houden met:

- a. foutief gebruik, waaronder ook wordt verstaan foutief invoeren van gegevens of fouten in de gegevens zelf;
- b. wijzigingen in enige Software aangebracht anders dan door No Waste Services;
- c. oneigenlijk of met de documentatie strijdig gebruik van enige Software;
- d. wijzigingen in fouten, gebreken of volkomenheden in Hardware of andere Software dan die Applicaties op basis van de Overeenkomst door No Waste Services wordt onderhouden;

- e. oude versies van enige Software die niet meer door de betrokken leverancier wordt onderhouden;
- f. herstel van verminkt of verloren gegane gegevens;
- g. andere niet aan No Waste Services toe te rekenen oorzaken.

11.6 Na ontvangst van de melding of verzoeken wordt deze conform de procedures van No Waste Services behandeld en afgewerkt. No Waste Services bepaalt de prioriteit.

11.7 No Waste Services is gerechtigd work around oplossingen in het systeem aan te brengen.

11.8 Indien het onderhoud online wordt verricht en Klant hiervan hinder zou kunnen ondervinden, wordt dit tijdig bericht.

11.9 Klant draagt zorg voor een deugdelijke infrastructuur, verbindingen, bandbreedte en faciliteiten. Op eerste verzoek zal Klant de configuratie van zijn printerpark zodanig aanpassen dat deze niet langer gebruik maakt van dezelfde verbindingen als de Werkende Werkplek van No Waste Services. No Waste Services is gerechtigd haar dienstverlening op te schorten indien de infrastructuur en faciliteiten van Klant niet voldoen aan de door No Waste Services gestelde eisen.

11.10 Klant is en blijft verantwoordelijk voor de instructies omtrent het gebruik van de het systeem en haar interne Gebruikers. Tevens is Klant verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametiseren, tunen en dergelijke van (de hosted) Applicaties en randapparatuur zoals printers en scanners. Klant is voorts verantwoordelijk voor de wijze waarop de in onderhoud zijnde Applicaties wordt ingezet, alsmede de door haar gebruikte (hosted) Applicaties.

Artikel 12. Looptijd & beëindiging

12.1 Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, wordt deze steeds stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden, tenzij de Overeenkomst uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de dan geldende duur van de Overeenkomst door Klant schriftelijk wordt opgezegd.

12.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd, dat wil zeggen die naar aard voor bepaalde duur zijn aangegaan en die Overeenkomsten waarvoor een projectplanning is afgegeven, kunnen niet door Klant tussentijds worden opgezegd, tenzij het restant van de projectsom op het moment van beëindiging van deze Overeenkomst wordt voldaan.

12.3 In geval van tussentijdse ontbinding van een serviceovereenkomst is No Waste Services gerechtigd over de nog resterende contractperiode een afkoopsom in rekening te brengen. De afkoopsom bestaat uit de som van de nog resterende termijnbedragen.

12.4 No Waste Services kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder dat No Waste Services tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd eventuele aan No Waste Services toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding indien:

- i. Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt en nalaat zodanige tekortkoming te herstellen binnen veertien (14) dagen na schriftelijke ingebrekestelling;
- ii. aan Klant surseance van betaling wordt verleend;
- iii. het faillissement van Klant wordt aangevraagd;
- iv. Klant zijn bedrijf geheel of gedeeltelijk staakt, liquideert of anderszins beëindigt, dan wel ingeval van ernstige twijfel van No Waste Services over de continuïteit van het bedrijf van Klant;
- v. er naar het oordeel van No Waste Services een ingrijpende wijziging plaatsvindt in de (in)directe (feitelijke) zeggenschap over een Klant, dan wel indien het voornemen bestaat voor zo'n ingrijpende wijziging, of een substantieel gedeelte van de activa van (het bedrijf van) Klant aan derden wordt overgedragen, dan wel het voornemen bestaat voor een dergelijke overdracht;
- vi. indien Klant een vennootschap onder firma/openbare vennootschap of commanditaire vennootschap of maatschap is, bij uit- en/of toetreding van een vennoot en/of maat;
- vii. Klant en/of zekerheidgever overlijdt indien Klant en/of zekerheidgever een natuurlijk persoon is, of wordt ontbonden, opgeheven, gesplitst of fuseert indien Klant en/of zekerheidgever een rechtspersoon is;
- viii. indien op een of meerdere bestanddelen van Klant dan wel op het huurobject beslag wordt gelegd en dat een belemmering kan vormen voor de uitvoering en nakoming van de Overeenkomst of anderszins de beschikking over zijn vermogen verliest;
- ix. Klant tot een onherroepelijke vrijheidsstraf wordt veroordeeld;
- x. Klant Nederland verlaat;
- xi. een door of namens Klant gedane verklaring in strijd is met de waarheid en/of een voor No Waste Services van belang zijnde omstandigheid heeft verzwegen;
- xii. een aan No Waste Services verstrekte zekerheid nietig of vernietigbaar is, dan wel indien een door Klant toegezegde zekerheid niet tijdig heeft verstrekt of voortijdig verval.

12.5 Klant zal in de gevallen als bedoeld in artikel 12.4 No Waste Services onmiddellijk in kennis stellen en in afwachting van instructies van No Waste Services passende maatregelen nemen ter bescherming van diens belangen. No Waste Services is wegens deze beëindigingen nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen

gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van een faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van de aan Klant ter beschikking gestelde Software van rechtswege.

12.6 Bij iedere beëindiging van een Huurovereenkomst of Bruikleenovereenkomst is Klant verplicht de Producten op de dag waarop de Huurovereenkomst ten einde is in oorspronkelijke, goede en gereinigde staat, behoudens normale gebruiksslijtage, aan No Waste Services ter beschikking te stellen. Indien een Huurovereenkomst door een van de omstandigheden als omschreven in artikel 12.4 wordt beëindigd, is Klant aan No Waste Services verschuldigd het periodevolume c.q. het periodebedrag vermenigvuldigd met de oorspronkelijk overeengekomen resterende perioden onverminderd de rechten van No Waste Services op vergoeding van de werkelijke schade.

12.7 Bij beëindiging of opzegging van Overeenkomsten, is Klant behoudens in geval van koop niet langer geautoriseerd tot het gebruik van Producten en vervallen alle gebruiksrechten die onder de Overeenkomst(en) vallen. No Waste Services is gerechtigd de geleverde Producten terug te halen bij Klant. Klant verleent op zijn beurt No Waste Services hierbij uitdrukkelijk volmacht om daartoe bedrijfs- en opslagruimten van Klant te betreden. No Waste Services zal de gemaakte kosten (waaronder begrepen transport-, de-Installatie- en afschrijvingskosten) aan Klant in rekening brengen. Klant zal de gelicentieerde Software buitengebruik stellen, eventuele handboeken of andere materialen aan No Waste Services afgeven en aan No Waste Services een verklaring afgeven van buiten gebruikstelling. Ter voorkoming van enig misverstand, de verstrekte Supplies blijven eigendom van No Waste Services en bij beëindiging van de Overeenkomst dienen deze te worden gekocht of te worden geretourneerd door Klant.

12.8 Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de Software, om welke reden dan ook, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software (inclusief Reservekopie) aan No Waste Services retourneren, voor zover de Software geen onlosmakelijk geheel vormt met de overige onderdelen van het Product.

12.9 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven alsdan bestaan.

12.10 In alle gevallen genoemd in artikel 12 is iedere vordering welke No Waste Services ten laste van Klant heeft direct opeisbaar. Bij ontbinding van Overeenkomsten zijn alle achterstanden van Klant en alle buitengerechtelijke incassokosten ook onmiddellijk opeisbaar.

12.11 Indien Klant zijn verplichtingen om de Producten op tijd te retourneren zoals beschreven in dit artikel 12 niet nakomt, dan is Klant van rechtswege in gebreke en verbeurt hij een direct opeisbare boete van € 500,- per dag, zulks onverminderd de overige rechten van No Waste Services, daaronder mede begrepen het recht van No Waste Services om volledige schadevergoeding te vorderen en nakoming. Artikel 6:92 BW leden 2 en 3 worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 13. Opleidingen, cursussen en trainingen

13.1 Voor zover de dienstverlening van No Waste Services bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan No Waste Services steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

13.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van No Waste Services aanleiding geeft, is No Waste Services gerechtigd de opleiding of training te combineren met een of meer andere opleidingen of trainingen, deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden dan wel geheel te annuleren.

13.3 Tot twee (2) weken voor aanvangsdatum kunnen trainingen, uitsluitend schriftelijk, worden geannuleerd. No Waste Services brengt daarvoor geen annuleringskosten in rekening. Vanaf twee (2) weken is het volledige deelnemersbedrag verschuldigd.

Artikel 14. Verzekering

14.1 In geval van huur of bruikleen, is Klant te allen tijde verplicht verlies of beschadiging, hoe dan ook veroorzaakt, met betrekking tot de Producten binnen vierentwintig (24) uur schriftelijk aan No Waste Services te melden, met mededeling van de oorzaak.

14.2 Klant is verplicht zich adequaat te verzekeren en zich verzekerd te houden ter dekking van elk risico op verlies en/of beschadiging van de door No Waste Services ter beschikking gestelde Producten, één en ander tegen nieuwwaarde van het onderhavige Product. Klant verleent No Waste Services desgewenst inzage in de polis.

14.3 Klant is gehouden om de uitkeringen van de verzekeraars alsmede het eventuele eigen risico door te betalen aan No Waste Services. Indien dit naar het oordeel van No Waste Services noodzakelijk mocht zijn, zal Klant rechtstreekse betaling door de verzekeraar aan No Waste Services uitdrukkelijk aan de verzekeraar bekrachtigen, dan wel zal Klant eventuele vorderingen op de verzekeraar overdragen aan No Waste Services.

Artikel 15. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid

15.1 No Waste Services behoudt zich het eigendom voor van alle door haar aan Klant geleverde Producten, totdat al haar vorderingen ter zake van de geleverde Producten en ter zake van de met de geleverde Producten verband houdende dienstverlening, volledig zijn voldaan. Het eigendomsvoorbehoud strekt tevens tot zekerheid

voor vorderingen van No Waste Services op Klant wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst(en).

15.2 Producten waarop het eigendomsvoorbehoud van No Waste Services rust, dienen door Klant gescheiden van andere zaken en identificeerbaar te worden gehouden en mogen door Klant niet worden (i) vervoerd behalve voor zover dit laatste in het kader van de normale bedrijfsuitoefening geschiedt (Klant is in dat geval verplicht de geleverde Producten eveneens onder voorbehoud van eigendomsrechten van Klant te leveren aan derden, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf) en/of (ii) bezwaard zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van No Waste Services. Dit is een onoverdraagbaarheidsbeding in de zin van artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en dit beding heeft goederenrechtelijke werking. Tevens staat dit beding aan rechtsgeldige verpanding van de onderliggende vordering(en) in de weg.

15.3 Klant verplicht zich op eerste verzoek van No Waste Services zekerheid te stellen voor de nakoming van de verplichtingen van Klant in de door No Waste Services gewenste vorm en tot de door No Waste Services gewenste omvang.

15.4 Klant is verplicht de Producten voor de duur van de voorbehouden eigendom afdoende te verzekeren. Klant zal (of haar vertegenwoordiger) te allen tijde vrije toegang bieden tot de locatie waar Klant de Producten heeft opgeslagen. Mocht Klant zijn betalingsverplichtingen jegens niet nakomen of aanleiding geven om aan te nemen dat hij zijn betalingsverplichtingen geheel of gedeeltelijk niet zal nakomen, dan is Klant op verzoek van No Waste Services verplicht op eigen kosten die Producten aan No Waste Services te retourneren waarvan de eigendom nog niet is overgegaan en Klant zal aan No Waste Services alle medewerking verlenen om No Waste Services in staat te stellen haar Producten op te halen.

Artikel 16. Intellectueel Eigendom

16.1 Alle rechten van Intellectueel en industrieel Eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij No Waste Services, diens licentiegevers of diens leveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten in het kader van het gebruik van de Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

16.2 Indien Partijen overeenkomen dat rechten Intellectueel of industrieel Eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van No Waste Services onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, Documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.

16.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele of industriële Eigendom uit de Software, websites, databestanden, Hardware of materialen te verwijderen of te wijzigen.

16.4 Klant zal desgevraagd direct zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens No Waste Services uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van No Waste Services toegang verlenen tot zijn gebouwen en Werkomgeving. No Waste Services zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die No Waste Services in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Klant verkrijgt vertrouwelijk behandelen, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft.

16.5 Het is No Waste Services toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Software. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Klant geen Reservekopie van Software kan maken, zal No Waste Services Klant desgevraagd een Reservekopie ter beschikking stellen.

16.6 Tenzij No Waste Services een Reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt of de betreffende Licentie voorwaarden zich daartegen verzetten, mag Klant één Reservekopie van de Software maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de Reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een Reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

16.7 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Klant gerechtigd tot verbetering van Fouten in hem ter beschikking gestelde Software als dat noodzakelijk is voor het met de Software beoogde gebruik.

16.8 No Waste Services vrijwaart Klant tegen elke rechtsovereenkomst van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door No Waste Services zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere

materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van Intellectuele of industriële Eigendom, onder de voorwaarde dat Klant No Waste Services onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan No Waste Services. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan No Waste Services verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt:

- i. met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan No Waste Services ter beschikking gestelde materialen;
- ii. met wijzigingen die Klant in de Software, website, databestanden, Hardware of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

16.9 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door No Waste Services zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele of industriële Eigendom of indien naar het oordeel van No Waste Services een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal No Waste Services zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde Product, of functioneel gelijkwaardige andere Software, websites, databestanden, Hardware of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien No Waste Services naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Klant het geleverde Product ongestoord kan blijven gebruiken, zal No Waste Services het geleverde Product tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. No Waste Services zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Behoudens Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer is iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van No Waste Services wegens schending van rechten van Intellectuele of industriële Eigendom van een derde geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van No Waste Services voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Software, websites, databestanden, Hardware en/of materialen:

- i. in een niet door No Waste Services gemodificeerde vorm;
- ii. in samenhang met niet door No Waste Services geleverde of verstrekte zaken of Software;
- iii. op een andere wijze dan waarvoor de Hardware, Software, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

16.10 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan No Waste Services van Hardware, Software, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmaterialen, met het doel van gebruik, bewerking, Installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). Klant zal No Waste Services vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 17. Privacy en gebruik van gegevens Klant

17.1 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, omvatten de Producten (waaronder software) geleverd door No Waste Services aan Klant niet de Verwerking van persoonsgegevens. Desalniettemin, indien en wanneer nodig, zullen No Waste Services en Klant elk zorgen voor naleving van Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming. In geval Klant, als verwerkingsverantwoordelijke aan No Waste Services als verwerker persoonsgegevens verschaft om te verwerken, zijn betrokken partijen verantwoordelijk voor de naleving van hun eigen verplichtingen in het kader van de Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming en zullen partijen een verwerkersovereenkomst overeenkomen.

17.2 Indien testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata Persoonsgegevens bevatten welke inzichtelijk worden gemaakt of beschikbaar worden gesteld aan No Waste Services, verklaart Klant voldaan te hebben aan de Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming. Klant vrijwaart No Waste Services tegen alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met het ter beschikking stellen van testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata.

17.3 Klant erkent en stemt ermee in dat No Waste Services informatie en gegevens van het gebruik door Klant van de Producten kan verzamelen ("Gebruiksdata"). No Waste Services heeft recht op het kosteloos gebruik van de Gebruiksdata, op ieder moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daarna, naar eigen goeddunken en voor welke doeleinden dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het samenvoegen of compileren van Gebruiksdata met andere data, het creëren van Intellectueel Eigendom of afgeleide werken of het aanpassen of wijzigen van Gebruiksdata om producten en diensten te leveren, behouden en verbeteren, en om nieuwe producten, functies of diensten te ontwikkelen. No Waste Services zal ervoor zorgen dat bij dergelijk gebruik van Gebruiksdata geen gebruik wordt gemaakt van gegevens die identificatie van Klant of een individu mogelijk maken.

17.4 No Waste Services accepteert, ongeacht de aard van haar dienstverlening aan Klant, geen enkele verantwoordelijkheid voor de (wettelijke) bewaarplicht van Klant ten aanzien van haar (Gebruikers)data.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 De totale aansprakelijkheid van No Waste Services in verband met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst, onrechtmatige daad of welke rechtsgrond dan ook is (cumulatief) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door No Waste Services gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar is. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is de totale aansprakelijkheid van No Waste Services (behoudens voor zover voor zover Klant is aan te merken als consument of kleine ondernemer) voor eventuele schade welke veroorzaakt wordt door Producten beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de factuur/facturen voor de specifieke Overeenkomst (excl. BTW) over de periode van maximaal één (1) jaar direct voorafgaand aan het schadebrengende feit. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan een maximum bedrag van € 10.000 (tien duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a) redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van No Waste Services aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden.

b) schade aan Software, Hardware, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens van datacommunicatieapparatuur binnen het domein van No Waste Services, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging;

c) materiële schade aan (andere) eigendommen van de andere partij of derden;

d) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van No Waste Services in Hardware, Software, specificaties, materialen, Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade één en ander voor zover Klant een back-up van de betreffende bestanden heeft gemaakt;

e) redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee

samenhangende voorzieningen indien No Waste Services op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

f) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;

g) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.

18.2 De aansprakelijkheid van No Waste Services voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 25.000 (vijfentwintig duizend euro).

18.3 Aansprakelijkheid van No Waste Services voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klant, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan No Waste Services voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan No Waste Services voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 18.1 en 18.2, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

18.4 No Waste Services is niet verantwoordelijk voor het deugdelijk en ongestoord functioneren van de telecommunicatie/data-infrastructuur en/of stroomvoorziening. No Waste Services is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van de Diensten ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten. No Waste Services aanvaardt tevens geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van redactionele en/of inhoudelijke onjuistheden en/of onvolledigheden in de door en/of namens No Waste Services geleverde adviezen en/of Diensten. Het door No Waste Services verstrekken van technische gegevens, adviezen of instructies zal nimmer kunnen gelden als het verlenen van garantie of licentierechten.

18.5 Klant is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik van de Diensten, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de inloggegevens, door derden.

18.6 Klant dient zorg te dragen voor de adequate verzekering van alle zaken en software die zij, om welke reden dan ook, ter beschikking stelt aan No Waste Services, zoals onder meer te hosten software, servers en andere hardware, maar ook Producten die ter reparatie of installatie worden aangeboden. No Waste Services is niet aansprakelijk voor de beschadiging of vernietiging van Producten die zij onder zich heeft van Klant. Indien om welke reden dan ook Producten die No Waste Services onder zich heeft verloren gaan of beschadigd raken, zal Klant zelf de kosten moeten dragen voor herinstallatie, testen en/of inrichting.

18.7 Een eventuele vordering van Klant tot schadevergoeding dient door hem ingediend te worden binnen tien (10) Werkdagen na de datum van de gebeurtenis die aan de vordering ten grondslag ligt. Schade die niet binnen

die termijn ter kennis is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Klant aannemelijk kan maken dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden. Alle aanspraken van Klant vervallen indien deze niet binnen één (1) jaar nadat Klant respectievelijk de derde bekend was of redelijkerwijze kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraak baseert bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

18.8 Klant vrijwaart No Waste Services voor alle aanspraken indien schade ontstaat door een Datalek.

18.9 Klant vrijwaart No Waste Services voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Producten (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten, inbreuk op Toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan No Waste Services alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schades en boetes vergoeden. Tevens vrijwaart Klant No Waste Services voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door No Waste Services geleverde Hardware, Software of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Hardware, Software of andere materialen.

18.10 Het bepaalde in dit artikel 18 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan No Waste Services zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 19. Garantie

19.1 Producten die No Waste Services aan Klant of Consument levert hebben standaard een fabrieksgarantie met een garantieperiode van twaalf (12) maanden gerekend vanaf factuurdatum.

19.2 Garantie van het Product vervalt indien gebreken geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- a) onjuist, onzorgvuldig en ondeskundig installatie en gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- en onderhoudsvoorschriften door Klant, Consument of derde;
- b) gebruik op andere wijze dan het voorziene normale gebruik;
- c) externe oorzaken zoals brand- of waterschade;
- d) modificaties, wijzigingen, reparaties of het vervangen van onderdelen door Klant, Consument of derde die niet schriftelijk door No Waste Services zijn geautoriseerd;
- e) netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van Klant of Consument (bijvoorbeeld: foutief IP adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc.);
- f) verhuizing/verplaatsing of herinstallatie van het Product door Klant, Consument of derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van No Waste Services.

19.3 Slijtagegevoelige, bewegende productonderdelen en Supplies zijn uitgesloten van garantie.

19.4 Bij het ervaren van een Defect tijdens de garantieperiode dient Klant of Consument rechtstreeks contact op te nemen met Fabrikant om te bepalen of het Product in aanmerking komt voor garantie. Na acceptatie van het Garantieverzoek zal No Waste Services zich naar beste vermogen inspannen om de gebreken te verhelpen.

19.5 No Waste Services behoudt zich het recht voor om een Defect van een Product te verhelpen middels het opsturen van onderdelen die de Klant of Consument zelf dient te vervangen.

19.6 No Waste Services vergoedt geen verzendkosten aan Klant of Consument indien het Product voor Reparatie wordt aangeboden.

19.7 Mocht tijdens Inventarisatie blijken dat Klant of Consument zelf verantwoordelijk is voor het ontstane gebrek, dan brengt No Waste Services € 100 (honderd Euro) exclusief verzendkosten in rekening alvorens het Product wordt geretourneerd.

19.8 No Waste Services is niet aansprakelijk voor eventuele omzetting of schade bij Klant of Consument die ontstaan is door het niet kunnen gebruiken van het Product tijdens de garantieafhandeling.

19.9 Aanspraken tijdens de garantieperiode leiden niet tot verlenging hiervan.

19.10 Indien herstel naar het redelijk oordeel van No Waste Services niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is No Waste Services gerechtigd het Product kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Product. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.

19.11 No Waste Services is gerechtigd om te kiezen voor het uitgeven van een creditnota indien herstel van het Product naar het redelijk oordeel van No Waste Services niet mogelijk is. Het bedrag van de creditnota zal altijd gecalculeerd zijn op basis van de huidige marktprijs voor het defecte Product.

19.12 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door No Waste Services in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

Artikel 20. Overmacht

20.1 No Waste Services is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid al dan niet te voorzien ten

tijde van het aangaan van de Overeenkomst welke zich naar maatstaven van redelijkheid onttrekken aan de invloed van de Partij en als gevolg waarvan redelijkerwijze geen vervulling van haar verplichtingen geëist kan worden, zoals, maar niet beperkt tot:

- i. overmacht van toeleveranciers van No Waste Services;
- ii. gebrekkigheid van zaken, Hardware, Software of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan No Waste Services is voorgeschreven;
- iii. overheidsmaatregelen;
- iv. elektriciteitsstoring en storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- v. vervoersproblemen;
- vi. de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van No Waste Services;
- vii. onbereikbaarheid (hetzij fysiek of digitaal) om welke reden dan ook van de IT infrastructuur van Klant.

20.2 Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een situatie van overmacht op de hoogte stellen.

20.3 Indien door overmacht nakoming van de verplichtingen door No Waste Services niet mogelijk is en langer duurt dan een maand, zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst na ingebrekestelling zonder gerechtelijke tussenkomst en middels aangetekend schrijven te ontbinden zonder dat Klant enig recht op schadevergoeding heeft. Behoudens Klant is aan te merken als een consument of kleine ondernemer, ontstaat door de ontbinding voor beide Partijen geen verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 21. Geheimhouding

21.1 Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Klant toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.

21.2 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan, ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

21.3 Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

21.4 Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

Artikel 22. Diversen

22.1 Indien No Waste Services te eniger tijd geen gebruik maakt van een haar krachtens de Overeenkomst toekomend recht of rechtsmiddel, zal dat beschouwd noch uitgelegd kunnen worden als het afstand doen van dat recht of rechtsmiddel.

22.2 No Waste Services heeft het recht de Overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien aan een andere onderneming over te dragen. Klant verleent hiervoor bij voorbaat zijn toestemming. Klant is niet gerechtigd de Producten beschikking te stellen aan derden. Klant mag niet zonder schriftelijke toestemming van No Waste Services rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit een Overeenkomst, aan derden overdragen. Dit is een onoverdraagbaarheidsbeding in de zin van artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en dit beding heeft goederenrechtelijke werking. Tevens staat dit beding aan rechtsgeldige verpanding van de onderliggende vordering(en) in de weg.

22.3 No Waste Services is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de diensten van toeleveranciers en andere derden.

22.4 No Waste Services behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen door schriftelijke kennisgeving aan Klant. Indien Klant niet binnen 30 kalenderdagen na kennisgeving van de wijzigingen schriftelijk heeft gereageerd, zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen

23.1 Op alle met No Waste Services gesloten Overeenkomsten, waarvan deze Algemene Voorwaarden geheel of ten dele deel uitmaken, is Nederlands recht van toepassing.

23.2 Alle geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit dan wel anderszins verband houden met enige Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland, zittingsplaats Haarlem.