



## Algemene Voorwaarden N&N Partners B.V.

### I Algemene Bepalingen

#### Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

##### 1.1 N&N Partners

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid N&N Partners B.V. statutair gevestigd en kantoorhoudende te (7324AT) Apeldoorn aan de Tweelingenlaan 184 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 08084334.

##### 1.2 Klant

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst (op afstand) aangaat met N&N Partners;

##### 1.3 Bedrijf

Een rechtspersoon die een overeenkomst sluit met N&N Partners;

##### 1.4 Consument

De Klant die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

##### 1.5 Koop op afstand

Een overeenkomst waarbij in het kader van een door N&N Partners georganiseerd systeem voor (ver)koop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

##### 1.6 Herroepingsrecht

De mogelijkheid voor de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Koop op afstand.

##### 1.7 Bedenktijd

De termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;

##### 1.8 Service Overeenkomst

De overeenkomst tussen N&N Partners en Klant op basis waarvan N&N Partners onderhoudswerkzaamheden uitvoert aan de in de Service Overeenkomst overeengekomen Apparatuur en deze Apparatuur in goed werkende staat houdt.

##### 1.9 Apparatuur

Onder apparatuur wordt verstaan de door N&N Partners voor onderhoud geaccepteerde machines, eenheden, zoals nader gespecificeerd op de Service Overeenkomst. De apparatuur dient, voor zover het computerapparatuur betreft, tenminste te bestaan uit:

- a. een invoermedium voor het laden van test- en/of gebruikersprogramma's;
- b. een communicatiemedium voor het invoeren van commando's en het weergeven van uitvoergegevens (console).

##### 1.10 Preventief onderhoud

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

Onder preventief onderhoud wordt niet verstaan het uitvoeren van aanpassing in software instellingen, het installeren of leveren van upgrades of wijzigingen in software, ook niet als dit door de fabrikant wordt geadviseerd of voorgeschreven.

##### 1.11 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het bij Klant door N&N Partners 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.

#### Artikel 2 Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen 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 N&N Partners.

In artikel 16 t/m 21 van deze Algemene Voorwaarden zijn aanvullende bepalingen opgenomen die specifiek gelden voor Service Overeenkomsten. Alle Algemene Bepalingen en de toepasselijke aanvullende bepalingen maken deel uit van de aanbiedingen van c.q. overeenkomsten met N&N Partners.

1.2 Wijzigingen van de overeenkomst, aanvullingen op de overeenkomst en afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien zij, schriftelijk en door beide partijen ondertekend, tussen Klant en N&N Partners zijn overeengekomen. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door N&N Partners uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.



## Artikel 3 Aanbieding

3.1 Alle aanbiedingen van N&N Partners zijn vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbiedingen een geldigheidsduur is vermeld. Tenzij een geldigheidsduur als zo even bedoeld is vermeld, zijn order, overeenkomsten en afspraken voor N&N Partners eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk zijn bevestigd.

3.2 N&N Partners streeft ernaar de aangeboden goederen en/of diensten zo volledig en nauwkeurig mogelijk te omschrijven, maar kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor de inhoud van de omschrijving van de aangeboden goederen en/of diensten.

3.3 N&N Partners is niet gehouden een bestelling uit te voeren of tot vergoeding van enig door de Klant geleden nadeel over te gaan, wanneer N&N Partners bij de presentatie van het goed en/of de dienst, de formulering van de eigenschappen daarvan of bij de vermelding van de prijs een fout heeft gemaakt en i) het voor de Klant duidelijk behoorde te zijn dat het in het betreffende geval om een zelffout ging, of ii) wanneer de Klant onder de gegeven omstandigheden er in redelijkheid niet op heeft mogen vertrouwen dat N&N Partners het betreffende goed en/of de dienst met die eigenschappen voor die prijs zou leveren of zou kunnen leveren.

## Artikel 4 Prijs

4.1 De door N&N Partners opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelastingen, tenzij anders aangegeven.

4.2 N&N Partners is gerechtigd orderkosten in rekening te brengen volgens de ten tijde van de uitvoering van de order daartoe bij N&N Partners geldende regeling.

4.3 N&N Partners is gerechtigd tot verhoging van de prijs, ook wanneer de prijs oorspronkelijk niet onder voorbehoud is opgegeven, indien de prijsverhoging voortvloeit uit een aan N&N Partners toekomende bevoegdheid of een op N&N Partners rustende verplichting ingevolge de wet, zoals verhoging van rechten en/of accijnzen, verhoging van importeurs- of fabrikanten-prijzen. N&N Partners zal hiervan de Klant mondeling of schriftelijke mededeling doen, de Klant is in dat geval niet gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de Klant een Consument is. Een Consument is in geval van prijsverhoging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, evenwel is hij gehouden tot een redelijke vergoeding van de door N&N Partners gemaakte kosten c.q. het reeds gepresteerde.

## Artikel 5 Levering

5.1 De opgaven van leveringstermijnen in de aanbiedingen, bevestigingen en/of contracten worden waar beste weten gedaan en deze zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Een overeengekomen leveringstermijn is geen fatale termijn. Indien Klant de overeenkomst wenst te ontbinden als gevolg van niet tijdige aflevering door N&N Partners dient Klant N&N Partners eerst schriftelijk in gebreke te stellen en N&N Partners een redelijke termijn stellen om alsnog na te komen.

5.2 Tenzij anders is overeengekomen, geldt dat de levering wordt geacht te geschieden af magazijn c.q. opslagterrein. Zodra de goederen het magazijn c.q. opslagterrein van N&N Partners hebben verlaten zijn de goederen voor rekening en risico van Klant.

5.3 Is levering op de overeengekomen dag niet mogelijk, dan kan N&N Partners na mondeling of schriftelijk bericht het tijdstip van levering eenzijdig wijzigen, zonder dat hierdoor voor de Klant recht op schadevergoeding van enige directe of indirecte schade ontstaat.

Koop op afstand door Consument

5.4 Bij Koop op afstand door een Consument geldt als plaats van levering het adres dat de Consument aan N&N Partners kenbaar heeft gemaakt.

5.5 Bij Koop op afstand door een Consument zal N&N Partners geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

5.6 In geval van ontbinding conform het vorige lid zal N&N Partners het bedrag dat de Consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.



## Artikel 6 Herroepingsrecht bij Koop op afstand

6.1 Bij Koop op afstand van goederen door een Consument heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het goed door de Consument.

6.2 Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn Herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan N&N Partners retourneren, conform de door N&N Partners verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

6.3 Bij Koop op afstand van diensten door een Consument heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

6.4 Om gebruik te maken van zijn Herroepingsrecht, zal de Consument zich richten naar de door N&N Partners bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

6.5 Indien de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.

6.6 Indien de Consument een bedrag betaald heeft aan N&N Partners, zal N&N Partners dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

6.7 Het bepaalde in lid 1 tot en met 6 geldt niet ten aanzien van: a) zaken waarvan de prijs gebonden is aan de schommelingen op de financiële markt, waarop N&N Partners geen invloed heeft; b) van zaken die: 1) zijn tot stand gebracht overeenkomstig specificaties van de koper; 2) duidelijk persoonlijk van aard zijn; 3) langer dan 14 werkdagen geleden ontvangen zijn; 4) waarvan de verzegeling is verbroken; 5) verbruiksartikelen zijn zoals lampen, batterijen en vloeistoffen; 6) die gebruikt, beschadigd of incompleet zijn; 7) waarvan de verpakking beschadigd is door gebruik of onvoorzichtig openen van de doos.

## Artikel 7 Reclamatie

7.1 De Klant is gehouden het geleverde te onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de goederen hem ter beschikking worden gesteld. Daarbij behoort de Klant te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele gebreken dienen binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk aan N&N Partners te worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Klant geacht de levering te hebben goedgekeurd.

## Artikel 8 Betaling

8.1 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt betaling á contant, per pin of elektronisch bij order plaatsing of bij aflevering.

8.2 Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum.

8.3 Betaling dient te geschieden zonder korting, schuldvergelijking of opschorting ten kantore van N&N Partners of op een door N&N Partners aan te wijzen bankrekening.

8.4 Indien N&N Partners een overeenkomst sluit met een Bedrijf is het Bedrijf bij het uitblijven van (tijdige) betaling zonder nadere ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. N&N Partners zal dan aanspraak maken op een vertragsrenterente van 1% per maand over het openstaande bedrag tot de dag der algehele voldoening en buitenrechtelijke incassokosten. Deze buitengerechtigde incassokosten worden gesteld op 15% berekend over de hoofdsom en de verschuldigde rente, zulks met een minimum van € 100,00.

8.5 Indien N&N Partners een overeenkomst sluit met een Consument, zal N&N Partners bij het uitblijven van (tijdige) betaling de Consument in gebreke stellen en de Consument in de gelegenheid stellen de factuur alsnog te voldoen binnen veertien dagen na ingebrekestelling. Indien de Consument ook daarna tekortschiet in de nakoming van de verbintenis zal N&N Partners aanspraak maken op de wettelijke rente en incassokosten. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.



## Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

9.1 Tot aan de algehele voldoening van de door Klant aan N&N Partners verschuldigde betalingen behoudt N&N Partners de eigendom van alle door hem geleverde goederen, zulks tot zekerheid voor de betaling van al het hem toekomende, niets uitgezonderd;

9.2 Klant zal mitsdien de hem geleverde goederen, zolang geen algehele betaling van het N&N Partners toekomende heeft plaatsgevonden, niet mogen vervreemden, belenen, verpanden of onder hypotheccair verband brengen, noch verhuren, uitleenen of op welke wijze of welke titel ook uit zijn bedrijf brengen of aan derden in gebruik geven tenzij hij als wederverkoper een bedrijf uitoefent, waarbij het verkopen van het geleverde doel is, in welk geval hij tot zodanig verkopen gerechtigd is.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 N&N Partners is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat N&N Partners is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

10.2 De aansprakelijkheid van N&N Partners wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van N&N Partners aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan N&N Partners toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

10.3 N&N Partners is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die, die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.

10.4 De aansprakelijkheid van N&N Partners is beperkt tot maximaal het bedrag van de factuur. De aansprakelijkheid van N&N Partners is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

10.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van N&N Partners of zijn leidinggevende ondergeschikten.

## Artikel 11 Garantie

11.1 N&N Partners garandeert dat de door hem geleverde goederen van deugdelijk materiaal en met goed vakmanschap zijn vervaardigd. Mochten zich niettemin gebreken voor doen in door N&N Partners geleverde goederen als gevolg van fabricage- of materiaalfouten, dan zal N&N Partners 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.

11.2 De door N&N Partners verstrekte garantie geldt uitsluitend ten behoeve van de eerste gebruiker, dat wil zeggen ten behoeve van degene die de Apparatuur of dienst oorspronkelijk van N&N Partners heeft betrokken. De door N&N Partners verstrekte garantie op Apparatuur is slechts van toepassing op Apparatuur, welke voorzien is van een fabrieksmatig aangebracht serienummer. Een garantietermijn van drie maanden gerekend vanaf de datum van aankoop/levering is op levering van Apparatuur algemeen van toepassing tenzij anders is aangegeven op het garantiebewijs.

11.3 De voor uitvoering van de garantie benodigde werkzaamheden zullen worden verricht ter plaatse van de desbetreffende Apparatuur, danwel in de werkplaats van N&N Partners, dit naar oordeel van N&N Partners.

11.4 Een tijdig beroep op garantie wordt slechts gehonoreerd:

- a. indien de Apparatuur is gebruikt overeenkomstig de daarvoor geldende handleiding en voor zover het noodzakelijk onderhoud volgens de specificatie is uitgevoerd en
- b. indien een genummerde garantiekaart, volledig ingevuld en afgestempeld, wordt overlegd danwel
- c. indien een geldige factuur kan worden overlegd waarop het type- en serienummer van de Apparatuur vermeld is

11.5 Op de bij reparaties geleverde diensten en onderdelen geldt een garantie termijn van dertig dagen gerekend vanaf de datum van reparatie. Voor separaat geleverde onderdelen geldt een garantietermijn van acht dagen.

De garantie geldt niet in de navolgende gevallen:

- a. herstel van fouten en gebreken als gevolg van ondeskundig gebruik, onzorgvuldig handelen, transport, vallen of stoten;
- b. gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor de machine bedoeld of geschikt is;



- c. schade ten gevolge van ondeskundig aan- en/of ontkoppelen van randapparatuur;
- d. 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 N&N Partners.
- 11.6 Tevens zijn uitgesloten van de garantie verbruiksmaterialen zoals linten, toner, starter, drums, cartridges, alsmede glasplaten, snoeren en verbindingskabels, zekeringen, lampen, batterijen, magnetische opslagmedia, software, printkoppen, inktlinten, mainboards, formatters.
- 11.7 Werkzaamheden die tot het normale onderhoud dienen te worden gerekend vallen niet onder de garantie.
- 11.8 Tot enigerlei verdere verplichting, zoals schadevergoeding, zal N&N Partners nimmer gehouden zijn.
- 11.9 Gebreken als hiervoor in dit artikel bedoeld, zullen geen grond voor ontbinding of opzegging van de overeenkomst opleveren.
- 11.10 Alle vervangen goederen c.q. onderdelen worden eigendom van N&N Partners.

## Artikel 12 Industriële en intellectuele eigendom

12.1 N&N Partners garandeert dat de door hem 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 N&N Partners moet worden erkend of door een Nederlandse rechter in rechtsgeding in een niet meer voor beroep vatbare beslissing wordt vastgesteld dat enig door N&N Partners geleverd goed wel inbreuk maakt op rechten van een derde zoals in dit artikel bedoeld, zal N&N Partners te zijner keuze na overleg met de Klant het betrokken goed vervangen door een goed dat geen inbreuk maakt op het betrokken recht, of een licentierecht terzake verwerven, dan wel het betrokken goed terugnemen tegen terugbetaling van de daarvoor betaalde prijs, verminderd met de normaal te achten afschrijvingen zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn. De Klant verliest evenwel het recht op de in dit artikel aangeduide prestaties, indien hij N&N Partners niet zodanig tijdig en volledig over aanspraken van derden als hiervoor in dit artikel bedoeld heeft ingelicht, dat N&N Partners in staat is geweest zijn rechten terzake naar behoren te verdedigen.

## Artikel 13 Overmacht

- 13.1 Als overmacht gelden alle omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de overeenkomst niet van N&N Partners kan worden gevergd. Hieronder wordt onder meer begrepen geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van een derde, van wie zaken en/of diensten moeten worden ontvangen, intrekken of weigeren van de benodigde vergunningen, beperkende overheidsmaatregelen van elke aard ook, mobilisatie, oorlog, epidemieën, stakingen, bedrijfsbezetting, ziekte van personeel, bedrijfsstoornissen, brand, inbeslagneming, defecten aan machinerie, transportmoeilijkheden en voorts iedere andere omstandigheid welke N&N Partners redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien en waarop N&N Partners een invloed kan uitoefenen.
- 13.2 In geval van overmacht zal de uitvoering van de overeenkomst voor het desbetreffende gedeelte worden opgeschort.
- 13.3 N&N Partners zal gebruiker zo spoedig mogelijk schriftelijk van dergelijke omstandigheden op de hoogte brengen.
- 13.4 Indien een opschorting als hiervoor bedoeld meer dan drie maanden heeft geduurd of indien naar het oordeel van beide partijen reeds bij voorbaat vast staat dat deze meer dan drie 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.
- 13.5 Bij gedeeltelijke nakoming door N&N Partners zal de Klant een evenredig gedeelte van de totale prijs verschuldigd zijn.
- 13.6 N&N Partners zal haar verplichting uit hoofde van de overeenkomst zo spoedig mogelijk na het ophouden van de hiervoor bedoelde overmachtssituatie nakomen.

## Artikel 14 Ontbinding

14.1 Wanneer Klant in gebreke blijft met de betaling van enig aan N&N Partners verschuldigd bedrag of enige andere voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, dan wel in strijd daarmee heeft gehandeld, wanneer Klant surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement geraakt, alsmede wanneer ten laste van Klant enig beslag wordt gelegd, heeft N&N Partners het recht om zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van N&N Partners om van Klant vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen.



## Artikel 15 Slotbepalingen

15.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen N&N Partners en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland danwel aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of in het arrondissement van Klant, een ander ter keuze van N&N Partners.

15.3 In geval van nietigheid van één of meer bepalingen in 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.

15.4 Klant mag niet zonder schriftelijke toestemming van N&N Partners rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de overeenkomst, aan derden overdragen.

15.5 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.

15.6 N&N Partners is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, haar uit hoofde van de overeenkomst, voortvloeiende rechten of verplichtingen over te dragen aan derden, zonder toestemming van de Klant.

### **II Aanvullende bepalingen en voorwaarden Service Overeenkomsten**

De hierna opgenomen bepalingen (Artikel 16 t/m 21) gelden specifiek voor Service Overeenkomsten.

## Artikel 16 Omvang van de Service Overeenkomst

16.1 Gedurende de looptijd van de Service Overeenkomst zal N&N Partners 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.

Preventief onderhoud wordt door N&N Partners gedurende haar normale werktijd (geen feestdagen) van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd op, zonodig in gezamenlijk overleg met Klant, vastgestelde data.

Werkzaamheden die een aanvang hebben genomen binnen de genoemde 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 N&N Partners geldende roostervrije dagen, kunnen worden gecontinueerd, indien de service technicus van N&N Partners dit nodig acht. De voortzetting zal in het algemeen niet langer duren dan een uur na werktijd. Tijdens de service werkzaamheden zal personeel van de Klant aanwezig dienen te zijn.

16.2 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van N&N Partners noodzakelijk is om de Apparatuur in goede bedrijfsconditie te houden en vindt plaats op zogenaamde uitwisselingsbasis. De te vervangen onderdelen worden eigendom van N&N Partners. De te vervangen onderdelen worden - tenzij anders tussen N&N Partners en Klant is overeengekomen - door N&N Partners geleverd voor zover noodzakelijk en functioneren als nieuwe of gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen.

16.3 N&N Partners en Klant zullen alle relevante gegevens omtrent de aan de Apparatuur verrichte werkzaamheden vermelden in het eventueel door N&N Partners aan Klant ter beschikking gestelde logboek.

16.4 N&N Partners is gerechtigd om werkzaamheden voornoemd onder 16.2 en 16.3 geheel of gedeeltelijk door zowel personeel van N&N Partners als daartoe door N&N Partners gemachtigde derden uit te doen voeren. Beide categorieën hierna te noemen: "service technici". De werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd op de apparaten die zich op het vaste land van Nederland bevinden; tenzij schriftelijk door beide partijen anders is overeengekomen.

## Artikel 17 Duur van de Service Overeenkomst en beëindiging

17.1 De Service Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode zoals vermeld op de Service Overeenkomst, te rekenen vanaf de ingangsdatum. Vervolgens wordt de Service overeenkomst telkens automatisch en stilzwijgend voor een periode van twaalf (12) maanden verlengd, tenzij een der partijen de Service Overeenkomst bij aangetekend schrijven voor de vervaldag heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van negentig (90) dagen.

17.2 Indien bij een Service Overeenkomst voor een copiër/printer of andere Apparatuur waarbij dit van toepassing is een maximum kopie/afdruk-volume is overeengekomen, is N&N Partners gerechtigd de Service Overeenkomst zonder opzegtermijn met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien het maximum kopie-/afdruk-volume wordt overschreden.

17.3 Indien de Apparatuur of een gedeelte van de Apparatuur wegens technische slijtage na oordeel van N&N Partners niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in de Service Overeenkomst omschreven onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn, is N&N Partners gerechtigd 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 Klant tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.



17.4 Indien Klant, ondanks sommatie, in gebreke blijft, zijn verplichtingen volgens de Service Overeenkomst na te komen, of indien Klant in staat van faillissement wordt verklaard of surséance van betaling heeft aangevraagd, dan heeft N&N Partners het recht, de Service Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Bij ontbinding bestaat geen recht op het resterend deel van het betaalde of verschuldigde.

#### Artikel 18 Medewerking van Klant

18.1 Klant zal N&N Partners onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Apparatuur hiervan in kennis stellen, onder opgave, door een terzake kundig werknemer van Klant, van een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de opgetreden storing en onder vermelding van het juiste type en identificatienummer.

18.2 Klant zal de service technici ongehinderd toegang verlenen tot de Apparatuur ten behoeve van werkzaamheden die voortvloeien uit de Service Overeenkomst. Tijdens de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden bij Klant zal laatstgenoemde zorgdragen voor de aanwezigheid van tenminste een terzake kundig werknemer. Klant 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 Klant ter beschikking stellen. Aansprakelijkheidsbeperkingen van Klant - van welke aard of in welke vorm dan ook - zullen geen voorwaarden voor de toegang tot de Apparatuur zijn.

18.3 Klant draagt zorg en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatieve 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 N&N Partners de genoemde telecommunicatieve voorzieningen gebruiken voor diagnose op afstand.

18.4 In verband met het naar behoren uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden ingevolge de Service Overeenkomst zal N&N Partners van Klant kosteloos de beschikking krijgen over voldoende gebruiksgoederen, zoals onder andere magneetbanden, magneetschijven, schijven, pakketten, overige informatiedragers en een duidelijk gekenmerkte kopie van de bij de Klant in gebruik zijnde programma's t.b.v. de service technici.

18.5 Klant zal de Apparatuur alleen met voorafgaande toestemming van N&N Partners verplaatsen of verhuizen, hetgeen niet van toepassing is op portable Apparatuur; afnemer is steeds gedurende de looptijd van de Service Overeenkomst verplicht N&N Partners terstond, dat wil zeggen binnen 24 uur, op de hoogte te houden van de locatie binnen Nederland waar de Apparatuur zich bevindt.

18.6 Klant 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.

18.7 Klant zal de Apparatuur met zorg behandelen en beschermen tegen beschadigingen, waaronder beschadiging door vocht, stof e.d.

18.8 Klant zal de door N&N Partners, N&N Partners of fabrikant voorgeschreven eenvoudige schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden en de vervanging van verbruiksmaterialen e.d. volgens de aanwijzingen van een dezer uitvoeren.

18.9 Klant zal alle noodzakelijke medewerking verlenen, die voor de uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs van hem mag worden gevraagd.

18.10 Voor werkzaamheden aan apparaten verbonden of gekoppeld aan niet door N&N Partners onderhouden Apparatuur, zal Klant om het functioneren van de verbindingen of het systeem te testen, deze Apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedure ter beschikking stellen van N&N Partners dan wel de test zelf (doen) uitvoeren.



## Artikel 19 Tarieven en betaling

19.1 De tarieven voor de onderhoudsdiensten zijn vastgelegd in de Service Overeenkomst. N&N Partners kan de overgekomen prijzen per 01 juli en per 01 januari aanpassen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdelenprijzen e.d. De aanpassingen dienen voor zover deze meer dan 2 % bedragen minimaal dertig (30) dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan Klant te worden medegedeeld. Indien de aangekondigde prijsverhoging meer bedraagt dan 150 % van het relevante CBS-indexcijfer, of de door de branchevereniging ICT Office geadviseerde prijsverhoging, zulks wat het hoogste is, is Klant gerechtigd om de Service Overeenkomst voortijdig per datum van de prijsverhoging te beëindigen door middel van opzegging per aangetekend schrijven, welke opzegging door N&N Partners tenminste veertien (14) dagen voor ingang van de prijsverhoging ontvangen dient te zijn.

19.2 N&N Partners is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de service-werkzaamheden op te schorten zonder jegens Klant tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn; gevolgreparaties hiervan kunnen separaat in rekening worden gebracht.

19.3.1 In geval van een Service Overeenkomst op Apparatuur, die is gebaseerd op gerealiseerd afdrukvolume geschiedt de betaling per door N&N Partners vastgestelde periode bij vooruitbetaling. De vergoeding bedraagt tenminste een bedrag gebaseerd op het voor het apparaat vastgestelde minimum afdrukvolume. Klant verplicht zich op de laatste werkdag van elke periode de stand(en) van de op de Apparatuur aanwezige teller(s) te noteren op de daartoe verstrekte tellerstandkaart en deze kaart per omgaande aan N&N Partners te retourneren.

N&N Partners zendt periodiek een afrekening voor hetgeen eventueel te weinig is berekend. Er zal geen verrekening plaatsvinden met in enige voorafgaande periode niet afgenomen afdrucken.

Indien de tellerstand niet binnen 1 week na afloop van de betreffende periode door N&N Partners is ontvangen wordt een geschat afdrukvolume in rekening gebracht. N&N Partners behoudt zich het recht voor op elk moment het werkelijke afdrukvolume te vergelijken met berekende volume.

19.3.2 In geval van een Service Overeenkomst op Apparatuur, die is gebaseerd op gerealiseerd afdrukvolume achteraf, lees op nacalculatie, is men verplicht de gehele looptijd van de serviceovereenkomst uit te dienen. Voor iedere maand dat de Service overeenkomst eerder wordt beëindigd of dat er onder het minimum afgesproken afdrukvolume wordt afgenomen, is N&N Partners gerechtigd een boete van 10% van de aanschafwaarde van de machine per machine, per maand gedurende einde looptijd van de contractperiode te berekenen. Deze boete dient binnen 14 dagen na schriftelijke beëindiging of het niet behalen van een gemiddeld afdrukvolume van het laatste kwartaal (lees 3 maanden), te zijn voldaan.

Ter verduidelijking; indien een overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van 60 maanden op 2 machines a 2.500,- en de Klant wil de overeenkomst na 54 maanden beëindigen, dan dient de Klant nog een resterend termijn van 12 maal € 250,00 excl. BTW, te voldoen.

19.4 Defecten aan de teller op de Apparatuur dienen uiterlijk binnen 24 uur na ontstaan hiervan door gebruiker aan N&N Partners te worden gemeld en zullen door N&N Partners of door een door N&N Partners aan te wijzen derde zo spoedig mogelijk worden gerepareerd.

Bij gebreke van melding van een defect aan de teller is N&N Partners gerechtigd een schatting te maken van het aantal geproduceerde afdrucken en is gebruiker aan N&N Partners een bedrag verschuldigd, behorend bij het aldus door N&N Partners vastgestelde aantal.

19.5 Aan Klant zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de op het moment van de uitvoering geldende tarieven en prijzen van N&N Partners de kosten van:

- werkzaamheden en goederen zoals vermeld onder 20.3 en 20.4 alsmede alle andere mondeling of schriftelijk opgedragen werkzaamheden.
- wachttijden, indien een service technicus zijn werkzaamheden niet kan aanvangen of voortzetten ten gevolge van aan de Klant toe te rekenen oorzaken.
- door Klant zonder voldoende grond verzochte service
- aan Klant in het kader van een Service Overeenkomst geleverde verbruiksmaterialen (indien overgekomen of conform artikel 20.5), voor zover de gebruikelijk benodigde hoeveelheid voor het betreffende apparaat te boven gaand.





## Artikel 20 Uitsluitingen

20.1 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 communicatielij, interface of in de spanningsvoorziening, blikseminslag 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 N&N Partners op grond van de Service Overeenkomst en zullen Klant apart in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven van N&N Partners.

20.2 Indien tijdens de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden blijkt dat een situatie zoals in artikel 20.1 omschreven zich voordoet, is N&N Partners niet verplicht de werkzaamheden te voltooien.

20.3 In de overeengekomen onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere maar niet beperkt tot magnetische opslagmedia, met uitzondering van vast gemonteerde harde schijven en voor zover vastgelegd in de Service Overeenkomst, inktlinten, printkoppen, lampen, karakterbanden, alsmede glasplaten, snoeren, formatters, verbindingkabels, zekeringen, mainboards, batterijen etc.;
- de kosten van vervanging van onderdelen en onderhoudsdiensten noodzakelijk om schade aan de apparatuur te herstellen, veroorzaakt door niet toegestane pogingen tot herstel door niet N&N Partners personeel en/of niet door N&N Partners met de uitvoering van de Service Overeenkomst belaste derden;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie;
- werkzaamheden zoals omschreven in de gebruiksaanwijzing, welke inhouden het gebruikers-onderhoud;
- 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;
- het vervangen van beeldbuizen of ander display's welke door langdurig gebruik inbrandingsverschijnselen of andere normale slijtage vertonen;
- modificaties en updates;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
- het preventief onderhoud, onderzoek of herstel van software;
- verbruiksmaterialen anders dan zwart voor zover de levering van verbruiksmateriaal zoals toner onderdeel van de Service Overeenkomst uitmaakt.

20.4 Tevens is uitgesloten van de Service Overeenkomst de levering en de vervanging van verbruiksmateriaal, alsmede het dagelijks onderhoud.

20.5 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.