

Algemene Voorwaarden Pfister Weegtechniek B.V.

De Algemene Voorwaarden van Pfister Weegtechniek B.V. zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20082078.

HOOFDSTUK 1 – Algemeen

1. Toepasselijkheid Pfister Voorwaarden
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden zijn opgesteld door Pfister. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:
 1. Algemeen
 2. Software as a Service
 3. Programmatuur
 4. Onderhoud van Programmatuur en SaaS
 5. Verkoop van apparatuur
 6. Huur van apparatuur
 7. Onderhoud van apparatuur
 - 1.2. Deze module Algemeen van de Pfister Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Pfister goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Pfister Voorwaarden die tussen Pfister en Opdrachtgever zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de Pfister Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen Pfister en Opdrachtgever overeengekomen specifieke module of modules van de Pfister Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
 - 1.3. Daar waar in de Pfister Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Pfister Voorwaarden.
 - 1.4. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
 - 1.5. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
 - 1.6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Pfister en Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
2. Aanbiedingen
 - 2.1. Alle aanbiedingen van Pfister zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 - 2.2. Tenzij anders is aangegeven blijven de aanbiedingen 90 dagen geldig.
 - 2.3. Afbeeldingen, functionele specificaties, tekeningen, maat- en gewichtsopgaven worden zo nauwkeurig mogelijk gemaakt, resp. gegeven. Voor de gevolgen van eventuele fouten is Pfister niet aansprakelijk. Alle afbeeldingen, tekeningen enz. blijven eigendom van Pfister. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen, dat deze noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden ter hand worden gesteld of ter inzage worden gegeven. Zij dienen op verzoek van Pfister onmiddellijk aan haar te worden geretourneerd of vernietigd.
 - 2.4. Aan gemaakte aanbiedingen zijn in normale gevallen geen kosten verbonden. In bijzondere gevallen kan met de Opdrachtgever overeengekomen worden dat de voor de aanbieding gemaakte kosten in rekening gebracht kunnen worden.
 - 2.5. Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Pfister komt eerst tot stand na schriftelijke orderacceptatie van Pfister aan de Opdrachtgever ofwel bij feitelijke uitvoering van de opdracht. Afspraken en/of toezeggingen van vertegenwoordigers of ander personeel zijn voor Pfister slechts bindend, indien zij schriftelijk bevestigd zijn.
 - 2.6. De door Pfister geaccepteerde orders worden uitgevoerd tegen een met de Opdrachtgever vast overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk anders is bepaald.
3. Duur
 - 3.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Pfister de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
4. Prijs en betaling
 - 4.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en af fabriek, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 - 4.2. De verkoopprijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de orderbevestiging bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachtkosten, etc. In geval van wijziging van één of meer van deze factoren voordat levering heeft plaatsgevonden, heeft Pfister het recht overeengekomen prijzen dienovereenkomstig aan te passen.
 - 4.3. Betaling dient plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum. Bij gebreke van stipte betaling is Pfister gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat correcte betaling heeft plaatsgevonden. Betaling zal plaatsvinden zonder enige aftrek of schuldvergelijking. Pfister heeft te allen tijde het recht vóór levering van Opdrachtgever te verlangen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van diens betalingsverplichtingen. Indien Opdrachtgever een dergelijke zekerheid niet stelt, heeft Pfister het recht verdere leveringen te staken.
 - 4.4. Indien Opdrachtgever niet op de vervaldag betaalt is hij aan Pfister de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag, alsmede alle op de inning van de vordering vallende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. Deze laatste zijn door Opdrachtgever verschuldigd in ieder geval, waarin Pfister zich voor de invordering de hulp van een derde heeft verzekerd.
 - 4.5. Installatie- en inbedrijfstellingskosten zijn niet in de prijs opgenomen, tenzij met de Opdrachtgever schriftelijk anders is overeengekomen
 - 4.6. Indien de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan Pfister tijdens de uitvoering van de overeenkomst nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan zij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk mag opschorten of beëindigen. Pfister heeft het recht bij iedere verandering in de zakelijke situatie van de Opdrachtgever, met name bij een verandering van eigenaar(s) of eigenares(sen) van het door de Opdrachtgever uitgeoefende bedrijf een lopend krediet onmiddellijk te beëindigen of zekerheid te verlangen.

5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

- 5.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Pfister totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Pfister op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Pfister zijn voldaan. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Pfister geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Pfister en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Pfister totdat Opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Pfister blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 5.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Pfister gunstigere bepalingen bevat.
- 5.3. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 5.4. Pfister kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, de Programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Pfister onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Pfister verschuldigde bedragen heeft voldaan.

6. Vertrouwelijkheid en Geheimhouding

- 6.1. Pfister erkent dat de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie (waaronder begrepen gegevens van de Opdrachtgever) welke aan Pfister bekend is, respectievelijk wordt, een strikt vertrouwelijk karakter heeft. Pfister zal de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch in geschrifte noch anderszins, voor eigen gebruik aanwenden en/of aan derden bekendmaken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Deze verplichting geldt gedurende een periode van 5 jaar. Ten aanzien van openbaarmaking van informatie welke ook na die 5 jaar nog schade voor Opdrachtgever zou kunnen veroorzaken blijft de geheimhoudingsverplichting onverkort bestaan.
- 6.2. Ten aanzien van alle gegevens c.q. informatie, afkomstig van Opdrachtgever, die - in welke vorm of op welke gegevensdrager dan ook - bij Pfister berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Pfister zich:
 - Alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
 - De gegevens c.q. informatie niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
 - De gegevens c.q. informatie niet langer onder zich te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van Opdrachtgever, te vernietigen;
 - De overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door Medewerkers, van wie Pfister bovendien in redelijkheid meent en kan menen dat zij betrouwbaar zijn; en
 - Medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van die gegevens c.q. informatie.
- 6.3. Pfister zal zich voorts maximaal inspannen om ervoor te zorgen dat zijn Medewerker(s) op de hoogte zijn van de geheimhoudingsverplichtingen en deze stipt zullen naleven. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dan wel wanneer Pfister dit noodzakelijk oordeelt, zal zij hiertoe de bij de werkzaamheden betrokken Medewerkers en derden een door Opdrachtgever verstrekte geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen.
- 6.4. De verplichting tot geheimhouding bestaat niet ten aanzien van informatie die:
 - Reeds bij Pfister bekend is, tenzij deze informatie onder geheimhouding is verstrekt;
 - Onafhankelijk van Opdrachtgever door Pfister rechtmatig is verzameld;
 - Door Pfister rechtmatig zonder plicht tot geheimhouding van een derde is verkregen;
 - Reeds door Opdrachtgever zelf is veelevoudigd en geopenbaard; algemene ideeën, concepten, kennis en technieken bevat, die verband houden met informatieverwerking.

7. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 7.1. Indien Pfister dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal Opdrachtgever Pfister desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 7.2. Opdrachtgever vrijwaart Pfister voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Pfister toegerekend moeten worden.
- 7.3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Pfister verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Pfister voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Pfister tegen elke rechtsoverdracht van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.4. Indien Pfister op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Pfister staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Pfister gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Pfister is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Pfister is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegang- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Pfister.

8. Risico

8.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikingsmacht van Pfister of hulppersonen van Pfister zijn, draagt Pfister het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

9. Rechten van intellectuele eigendom

- 9.1. Iedere Partij behoudt zijn eigendom op octrooien, knowhow, Methoden en Technieken, industriële en/of intellectuele eigendom en kennis, die aan de betreffende Partij toebehoorden voor inwerkingtreding van deze Overeenkomst.
- 9.2. Alle intellectuele- of industriële eigendomsrechten voortvloeiende uit uitvindingen of die anderszins ontstaan door of het gevolg zijn van de uitvoering van deze Overeenkomst, berusten bij Pfister. Draggers van informatie en resultaten behoren toe aan Pfister. Wanneer een nadere akte nodig is voor de overdracht van een intellectueel- of industrieel eigendomsrecht als hiervoor bedoeld, zal Opdrachtgever daaraan op voorhand alle medewerking verlenen, zonder dat zij het recht zal hebben tot het stellen van enige nadere voorwaarde. Uitzondering hierop zijn ontwikkelingen, en uitbreidingen die voortvloeien uit logische ontwikkelingen van de huidige bedrijfsvoering.
- 9.3. Opdrachtgever verkrijgt geen automatisch recht op eigendom of gebruik -in welke vorm dan ook- van de resultaten genoemd onder lid 2 van dit artikel.
- 9.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd kopieën te maken en te houden van de resultaten genoemd onder lid 2 van dit artikel, in elektronisch formaat of op papier, en/of de verworven ervaring en knowhow te hergebruiken buiten haar eigen organisatie, alsmede bij implementatiewerkzaamheden voor derden.
- 9.5. Pfister is gerechtigd de resultaten als genoemd in lid 2 van dit artikel naar eigen inzicht vrij te gebruiken.
- 9.6. Pfister garandeert dat de (onderdelen van) het door haar onder deze Overeenkomst of een Overeenkomst geleverde, geen inbreuk maken op enig recht van intellectuele of industriële eigendom van derden, dan wel onderworpen zijn aan een geschil omtrent rechten van derden, in enig land, alsmede dat het gebruik ervan ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden, in enig land. Zij vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden te zake. Indien het gebruik van resultaten wordt verboden, zal Pfister na overleg met Opdrachtgever:
- Voor de resultaten een gebruiksrecht verwerven;
 - De betrokken resultaten wijzigen zodanig dat deze geen inbreuk meer maken op de rechten van derden, mits aan de functionaliteit van het geleverde geen afbreuk wordt gedaan;
 - De betreffende resultaten vervangen door gelijkwaardige resultaten, die geen inbreuk maken op rechten van derden; dan wel
 - De resultaten terugnemen tegen terugbetaling van de daarvoor betaalde prijs.
- 9.7. Pfister zal in eerste instantie de hoogst gerangschikte optie trachten te realiseren. Eerst indien hij aan de Opdrachtgever heeft aangetoond dat realisatie daarvan redelijkerwijze niet mogelijk is, zal hij gerechtigd zijn de daar onder gerangschikte optie uit te voeren.
- 9.8. Indien Pfister werkzaamheden heeft uitgevoerd naar ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen door of namens Opdrachtgever verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat die ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen geen inbreuk maken op de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden.

10. Medewerkingsverplichtingen

- 10.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Pfister mogelijk te maken zal Opdrachtgever Pfister steeds tijdig alle door Pfister nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 10.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur, webbrowser, databestanden en andere producten en materialen en van de door Pfister te verlenen diensten. Opdrachtgever zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, Programmatuur, webbrowser, databestanden en andere producten en materialen.
- 10.3. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst door Pfister nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, Programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Pfister stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Pfister het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Pfister tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Pfister tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 10.4. Ingeval medewerkers van Pfister op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Pfister voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Pfister, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Pfister ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 10.5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Pfister staan. Pfister is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pfister.

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij

- Oprachtgever bewijst dat Pfister ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Pfister vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
 - 11.4. Oprachtgever is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
 - 11.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Oprachtgever wijzigt. Pfister is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Oprachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Oprachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
12. Aansprakelijkheid van Pfister
 - 12.1. Aansprakelijkheid van Pfister voor indirecte schade, gevolgschade, lichamelijk letsel, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Oprachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Oprachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Oprachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten tenzij sprake is van grove schuld of opzet
 - 12.2. Oprachtgever is verantwoordelijk voor het deskundige en juiste gebruik en toepassing in zijn organisatie van de goederen, alsmede voor het juist en regelmatig uitvoeren van de voorgeschreven onderhoudsvorschriften.
 - 12.3. Pfister is niet aansprakelijk wegens schending van octrooien of licenties van derden, wanneer zij gebruik maakt van gegevens, welke Pfister door of vanwege Oprachtgever ter uitvoering van de opdracht zijn verstrekt.
 13. Overmacht
 - 13.1. In de relatie van Pfister/Oprachtgever zal als overmacht gelden elke van de wil van Pfister onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het aangaan van de overeenkomst reeds te voorzien -, die nakoming van de overeenkomst onder voor Pfister gelijkblijvende omstandigheden blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, werkliedenuitsluiting, epidemieën, boycot, transport-moeilijkheden, brand, (kern)-explosie, natuurrampen en andere ernstige storingen in het bedrijf van Pfister of van diens leveranciers, alsmede verlate levering door leveranciers van Pfister.
 - 13.2. In geval van verhindering van uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van overmacht is Pfister hetzij gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de vertraging, hetzij, indien de overmacht meer dan 6 maanden zal bedragen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot schadevergoeding gehouden zal zijn. Gedurende de opschorting is Pfister bevoegd en aan het eind verplicht te kiezen voor de uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.
 - 13.3. Zowel in geval van opschorting als in geval van ontbinding krachtens het tweede lid is Pfister gerechtigd terstond betaling te verlangen van de ter uitvoering van de overeenkomst door haar gereserveerde, in bewerking genomen of gefabriceerde materialen, onderdelen en goederen, alsmede betaling van de reeds door haar verrichte werkzaamheden, zulks voor de waarde die daaraan in redelijkheid moet worden toegekend.
 14. Wijziging en meerwerk
 - 14.1. Indien Pfister op verzoek of met voorafgaande instemming van Oprachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Oprachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Pfister. Pfister is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
 - 14.2. Oprachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Oprachtgever en Pfister kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Oprachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
 - 14.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Pfister Oprachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
 15. Overdracht van rechten en verplichtingen
 - 15.1. Pfister zal de rechten en verplichtingen die voor haar uit de Overeenkomst voortvloeien noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Oprachtgever
 - 15.2. Oprachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
 - 15.3. Pfister is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.
 16. Toepasselijk recht en verplichtingen
 - 16.1. Op de door Pfister gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
 - 16.2. Alle geschillen die in verband met overeenkomsten, op welke deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen ontstaan of daarmee op enigerlei wijze verband houden zullen met uitsluiting van iedere andere rechter en scheidsman worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar het hoofdkantoor van Pfister in Nederland is gevestigd.

HOOFDSTUK 2 – Software as a Service

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De Pfister voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Pfister diensten verricht op het gebied van Software as a Service. Hierna te noemen: SaaS.
- 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
- 1.3. Voor de toepassing van deze module wordt onder SaaS verstaan: het door Pfister 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van Programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4. Voor de toepassing van deze module wordt onder SaaS ook verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Pfister beheerde Programmatuur en apparatuur.

2. Dienstverlening

- 2.1. Pfister zal aan Opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van SaaS verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal Pfister de in de overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door Pfister aangegeven infrastructuur installeren. Pfister is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.
- 2.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Opdrachtgever, ongeacht of deze Opdrachtgever in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 2.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Pfister niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan Opdrachtgever omvat, zal Pfister telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Pfister kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Pfister zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Pfister kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Pfister.
- 2.5. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Pfister met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Pfister zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn. Pfister zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Pfister gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1. Pfister zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Pfister worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Pfister uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2. Pfister verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Opdrachtgever. Indien Pfister op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 3.3. Pfister kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Pfister Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Pfister de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4. Pfister kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de SaaS. Pfister is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of SaaS te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5. Pfister kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Pfister zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 3.6. Indien Pfister dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Pfister te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Pfister de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien deze door Pfister worden uitgevoerd of verzorgd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Pfister ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Pfister verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Pfister.
- 3.7. Alle door Pfister bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, Programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Pfister of dienst toeleverancier, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Pfister.
- 3.8. Pfister is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager in het kader van SaaS aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden Programmatuur te verstrekken.

4. Service Level Agreement

- 4.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Pfister steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van

vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Pfister zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Pfister gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5. Duur
 - 5.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Pfister de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
6. Garantie
 - 6.1. Pfister staat er niet voor in dat de in het kader van Service as a Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur en door Pfister gebruikte Programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Pfister zal zich er voor inspannen gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door Pfister zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Pfister zijn gemeld. Pfister kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. Pfister staat er niet voor in dat gebreken in Programmatuur die niet zelf door Pfister is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Pfister is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Pfister volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
 - 6.2. Pfister is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Opdrachtgever zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
 - 6.3. Opdrachtgever zal op basis van de door Pfister verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Pfister verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Opdrachtgever tegen door Pfister te stellen (financiële) voorwaarden. Pfister is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
 - 6.4. Pfister staat er niet voor in dat de in het kader van Service as a Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
7. Verwerking persoonsgegevens
 - 7.1. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd in de in het kader van Service as a Service aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur en door Pfister gebruikte Programmatuur.
 - 7.2. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Opdrachtgever worden verwerkt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Pfister voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Pfister tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
 - 7.3. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking en bescherming van persoonsgegevens (conform de Europese wetgeving in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Partijen houden het er voor dat Pfister ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Pfister begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

HOOFDSTUK 3 – Programmatuur

1. Toepasselijkheid
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Pfister de Programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan Oprachtgever ter beschikking stelt. Hierna te noemen: Programmatuur.
 - 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
2. Gebruiksrecht
 - 2.1. Pfister stelt aan Oprachtgever de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruiksdokumentatie voor gebruik ter beschikking.
 - 2.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door Pfister en het gebruiksrecht van Oprachtgever zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur. Het gebruiksrecht van Oprachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan Oprachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Oprachtgever bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
 - 2.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Pfister niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de Programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Pfister tevens andere dan de Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Pfister verlangen dat Oprachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
 - 2.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Pfister niet begrepen het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de Oprachtgever van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Pfister tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Pfister verlangen dat Oprachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
 - 2.5. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds niet exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
3. Gebruiksbeperkingen
 - 3.1. Oprachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven. Oprachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Pfister inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de Programmatuur vormt. Gebruiksbeperkingen worden overeengekomen in ofwel de Deelovereenkomst ofwel de Service Level Agreement.
 - 3.2. Indien partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is Oprachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
 - 3.3. Pfister kan verlangen dat Oprachtgever de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat Oprachtgever bij Pfister, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Pfister is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
 - 3.4. Oprachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
 - 3.5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Oprachtgever de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Oprachtgever de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'timesharing', 'application service provision', 'SaaS' en 'outsourcing'.
 - 3.6. Het is Oprachtgever niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de Programmatuur door Pfister verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Oprachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Oprachtgever gebruikt.
 - 3.7. Oprachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Pfister uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Oprachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Oprachtgever zal op eerste verzoek van Pfister toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Pfister verlenen. Pfister zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Pfister in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Oprachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
4. Aflevering en installatie
 - 4.1. Pfister zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door Pfister te bepalen formaat informatiedragers aan Oprachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan Oprachtgever afleveren. Pfister bepaalt de wijze van aflevering.
 - 4.2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Pfister de Programmatuur bij Oprachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Oprachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Pfister niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
 - 4.3. De terbeschikkingstelling van gebruiksdokumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Pfister te bepalen inhoud. Pfister beslist over de vorm en de taal waarin de gebruiksdokumentatie wordt verstrekt.

5. Acceptatietest en acceptatie

- 5.1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Pfister op grond van de garantieregeling van artikel 8 van dit hoofdstuk.
- 5.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, zal Opdrachtgever na voltooiing van de installatie de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende diepgang uitvoeren op de Programmatuur en de testresultaten schriftelijk aan Pfister rapporteren.
- 5.3. Opdrachtgever zal bij een acceptatietest toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door Pfister schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die Pfister verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 5.4. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a) indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Pfister uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b) indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c) indien Pfister vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld.
- 5.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Pfister uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Pfister zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Pfister gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 5.6. Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van Opdrachtgeversinterfaces.

6. Gebruiksrechtvergoeding

- 6.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
 - a) indien partijen niet zijn overeengekomen dat Pfister zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
 - b) indien partijen wel zijn overeengekomen dat Pfister zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- 6.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Pfister niet gehouden tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Pfister tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur verricht moeten worden, kan Pfister verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Pfister in rekening gebracht.

7. Wijzigingen van de Programmatuur

- 7.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pfister. Pfister is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
- 7.2. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Pfister - aangebrachte modificaties.

8. Garantie

- 8.1. Pfister staat er niet voor in dat de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Opdrachtgever. Pfister garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
- 8.2. Pfister zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Pfister zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Pfister volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Pfister kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Pfister toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Pfister wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 8.3. Herstel van fouten geschiedt op een door Pfister te bepalen locatie. Pfister is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 8.4. Pfister is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 8.5. Pfister heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 8.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

9. Developer Autorisatie

- 9.1. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst op grond van het in Lid 11.5 uit de module Algemeen van deze Algemene Voorwaarden bepaalde wil ontbinden kan de Opdrachtgever om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering te waarborgen beroep doen op onderstaande. Opdrachtgever dient hiertoe een schriftelijk verzoek te richten aan de Curator of Bewindvoerder die aangesteld is door de betreffende rechtbank.
- 9.2. In aanmerking nemende:
- a) Pfister aan de Opdrachtgever bij overeenkomst het gebruiksrecht van de Programmatuur heeft verstrekt, als gespecificeerd in de overeenkomst;
 - b) Pfister is eigenaar van de Broncode en Technische Documentatie betreffende de configuratie dan wel installatie voor de Opdrachtgever van de Programmatuur en deze zijn van vertrouwelijke aard;
 - c) In termen van de Overeenkomst van het Product de Programmatuur zijn de in 9.2.b. genoemde Broncode en Technische Documentatie betreffende het Product niet vereist voor het gebruik als zodanig, doch wel voor het goede begrip, onderhoud, wijzigingen en corrigeren van de Programmatuur;
 - d) Pfister erkent dat de Opdrachtgever in bepaalde omstandigheden, uitsluitend voor continuïteitsdoeleinden, inzage dient te kunnen hebben in de in 9.2.b.genoemde Broncode en Technische Documentatie;
 - e) Pfister is overeengekomen de in 9.2.b.genoemde Broncode en Technische Documentatie van de in de overeenkomst gespecificeerde Programmatuur vrij te geven volgens de in dit artikel vastgelegde bepalingen;
- 9.3. Vooropgesteld dat de Opdrachtgever beschikt over een geldige overeenkomst is Pfister verplicht de autorisatie gegevens om toegang te krijgen tot de in 9.2.b.benoemde Broncode en Technische Documentatie af te geven, indien:
- a) Pfister in staat van faillissement wordt verklaard;
 - b) Pfister zijn bedrijfsvoering staakt zonder zijn Onderhoudsverplichtingen aan een competente derde partij over te dragen;
 - c) Pfister wordt overgenomen door een partij die zich niet gebonden acht aan de Onderhoudsverplichtingen of onder onredelijke voorwaarden voortzetting van de Onderhoudsverplichtingen betreffende de Programmatuur aanbiedt.
- 9.4. Indien Pfister, overeenkomstig het bepaalde in dit artikel, overgaat tot afgifte van de autorisatie gegevens aan de Opdrachtgever, verleent Pfister en/of andere rechthebbende(n) aan wie Pfister zijn rechten ontleent, reeds nu, voor alsdan, aan de Opdrachtgever het niet-exclusieve recht de developer autorisatie te gebruiken uitsluitend voor Continuïteitsdoeleinden binnen het kader van zijn eigen bedrijfsvoering.
- 9.5. Pfister garandeert dat met het vrijgeven van de developer autorisatie een getrouwe en volledige toegang wordt gegeven van de aan de Opdrachtgever in licentie verstrekte Programmatuur ten tijde van oplevering.
- 9.6. Pfister waarborgt naar de Opdrachtgever dat met het vrijgeven van de developer autorisatie dit toereikend is om een gekwalificeerd persoon in staat te stellen het Product te onderhouden, corrigeren, modificeren en compileren.
- 9.7. De Opdrachtgever garandeert dat hij de developer autorisatie uitsluitend zal gebruiken voor Continuïteitsdoeleinden binnen het kader van zijn eigen bedrijfsvoering.

HOOFDSTUK 4 – Onderhoud van Programmatuur en SaaS

1. Toepasselijkheid
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Pfister diensten verricht op het gebied van onderhoud van de Programmatuur.
 - 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
2. Onderhoudsdiensten
 - 2.1. Pfister verricht het onderhoud van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde Programmatuur en SaaS licenties. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de Programmatuur overeenkomstig artikel 3 van deze module en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig artikel 4 van deze module.
 - 2.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Pfister niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
 - 2.3. Indien de dienstverlening van Pfister op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan Opdrachtgever van programmatuur omvat, zal Pfister telefonisch of per email adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde Programmatuur. Pfister kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Pfister zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Pfister staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Pfister.
 - 2.4. Indien de dienstverlening van Pfister op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-bydiensten' omvat, zal Pfister één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. Pfister staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
 - 2.5. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.
3. Uitvoering dienstverlening
 - 3.1. Pfister zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Pfister worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Pfister uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
 - 3.2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de Programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Pfister zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Pfister te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Pfister is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Pfister staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
 - 3.3. Indien Pfister het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Pfister is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever niet voldoen aan de door Pfister gestelde eisen.
 - 3.4. Opdrachtgever zal alle door Pfister verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever indien dit naar het oordeel van Pfister noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Pfister het onderhoud opschorten of beperken. Indien Pfister dienstverlening verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Pfister te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Pfister ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Pfister verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Pfister.
 - 3.5. Het onderhoud door Pfister laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Opdrachtgever, ongeacht of deze Opdrachtgever in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
 - 3.6. Buiten deze overeenkomst valt het onderhoud dat betrekking heeft op programmatuur van derden.
4. Updates en nieuwe versie van de Programmatuur
 - 4.1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van updates van de Programmatuur. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van updates van de Programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Pfister.
 - 4.2. Het onderhoud omvat niet de migratie naar een nieuwe versie van de Programmatuur.
 - 4.3. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een update is Pfister niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
 - 4.4. Pfister kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een update met nieuwe mogelijkheden en functies Opdrachtgever een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Pfister aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Pfister kan uit een vorige versie van de Programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Pfister is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
 - 4.5. Pfister kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

5. Service Level Agreement

5.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Pfister steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Pfister zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Pfister gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

6. Betaling

- 6.1. De in de Overeenkomst genoemde prijs voor het uitvoeren van het onderhoud is gedurende het eerste onderhoudsjaar **vast** en onveranderlijk.
- 6.2. Bij een Overeenkomst met een looptijd van meer dan één jaar zal Pfister uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van ieder afzonderlijk jaar ongevraagd een nieuwe offerte en tarievenopgaaf aanbieden met de nieuwe tarieven en prijzen voor het komende onderhoudsjaar. Indien de aanbieding niet tijdig geschiedt en Opdrachtgever de Overeenkomst wenst voort te zetten, zullen de voor het lopende jaar gehanteerde prijzen en tarieven onverminderd gelden voor het komende onderhoudsjaar.
- 6.3. Indien er in de Raamovereenkomst en/of Deelovereenkomst tussen Opdrachtgever en Pfister geen specifieke tarieven zijn afgesproken gelden de door Pfister gehanteerde standaardtarieven.
- 6.4. Bedragen ter zake van het onderhoud van de Programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgestelde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

HOOFDSTUK 5 – Verkoop van apparatuur

1. Toepasselijkheid
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module vermelde bepalingen zijn naast de module Algemeen van toepassing indien Pfister computer-, en/of andere (industriële weeg)apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken) verkoopt.
 - 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
2. Koop en Verkoop
 - 2.1. Pfister verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever van Pfister koopt.
 - 2.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Pfister staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Pfister staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
 - 2.3. In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, Programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
 - 2.4. Pfister staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.
3. Levering en leveringstijd
 - 3.1. Levering geschiedt, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, op de door Opdrachtgever te bepalen wijze van verzending vanaf fabriek op kosten van Opdrachtgever. Verpakking staat ter beoordeling van Pfister en wordt tegen kostprijs berekend. Zij wordt niet teruggenomen. Pfister is te allen tijde tot deelliveringen gerechtigd. Iedere deell levering geldt als afzonderlijke levering.
 - 3.2. De levertijd gaat in, nadat Pfister de order schriftelijk heeft geaccepteerd, een bedongen vooruitbetaling of accreditief heeft ontvangen en alle details voor de definitieve uitvoering van de order, voor zover door Opdrachtgever te verschaffen, aan Pfister zijn verstrekt. Overschrijding van de levertijd zal Opdrachtgever nimmer het recht geven op enige schadevergoeding en wordt in elk geval geacht te zijn het gevolg van omstandigheden van de wil van Pfister onafhankelijk, ook al waren een of meer oorzaken reeds te voorzien op het ogenblik, dat zij de order schriftelijk accepteerde.
 - 3.3. Pfister heeft aan haar verplichtingen met betrekking tot de levertijd voldaan indien de goederen voor afloop van de levertijd verzonden zijn of medegedeeld is dat zij voor verzending gereed staan.
 - 3.4. Alle door Pfister genoemde en overeengekomen termijnen zijn indicatief en naar beste oordeel vastgesteld. Indien overschrijding van een leveringstermijn plaatsvindt of voorzienbaar is zal Pfister Opdrachtgever hierover direct informeren.
 - 3.5. Een overschrijding van termijnen door Pfister zal niet leiden tot verschuldigdheid door Pfister van schadevergoeding.
 - 3.6. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Pfister staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door Pfister aanleiding geven en kunnen extra kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Proefopstelling
 - 4.1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Pfister gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de producten waarvoor Opdrachtgever belangstelling heeft. Pfister mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door afnemer of Pfister ter beschikking te stellen ruimte, alvorens afnemer definitief besluit de betreffende producten wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van producten die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.
5. Medewerking voor Opdrachtgever
 - 5.1. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen draagt Opdrachtgever zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Pfister in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
 - 5.2. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.
6. Transportrisico
 - 6.1. De goederen worden altijd voor risico van Opdrachtgever vervoerd, ook al is levering franco huis afgesproken. Het risico gaat op Opdrachtgever over, zodra de goederen aan de vervoerder zijn afgegeven of - indien Opdrachtgever zelf voor het transport zorgt - ter verzending gereed staan.
 - 6.2. Indien Pfister voor transport zorg draagt, zorgt zij tevens voor een transportverzekering. Indien Opdrachtgever voor transport zorg draagt, dient hij de goederen op de door Pfister opgegeven datum en plaats af te roepen.
 - 6.3. Bij gebreke van tijdige afroep mag Pfister de goederen voor rekening en risico van Opdrachtgever opslaan. Aan opslagkosten wordt minimaal 0.5% van de verkoopprijs van de opgeslagen goederen per maand berekend.
 - 6.4. Eventuele transportschade dient terstond bij afgifte van de goederen op de vrachtbrief c.q. het ontvangstbewijs te worden aangetekend, terwijl dit tevens schriftelijk aan Pfister moet worden meegedeeld.
7. Garanties
 - 7.1. Opdrachtgever is verplicht de goederen direct na ontvangst te controleren. Gebreken dienen onmiddellijk, uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen c.q. na ontdekking van uiterlijk niet-waarneembare gebreken, schriftelijk aan Pfister te worden medegedeeld, bij gebreke waarvan het reclamerecht uit dien hoofde zal zijn vervallen.
 - 7.2. In geen geval zal een reclame recht geven tot ontbinding van de met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst. De goederen, waarop de reclame betrekking heeft, moeten ter beschikking van Pfister gehouden worden. Een reclame ten aanzien van een levering kan geen invloed uitoefenen op afdoening en betaling van reeds gedane of nog te geschieden leveringen.
 - 7.3. Pfister staat garant ten opzichte van constructie, materiaal, bewerking en functioneren van door haar geleverde goederen, met dien verstande, dat door haar voor alle goederen of delen daarvan, welke gedurende een termijn van 6 maanden na levering door onvoldoende constructie en/of ondeugdelijk materiaal defect raken, gratis nieuwe goederen of delen zullen worden geleverd. De betrokken goederen of delen moeten daartoe franco aan Pfister worden gezonden; zij worden eigendom van Pfister. Opdrachtgever dient Pfister in overleg voldoende tijd en gelegenheid te geven, om vervangende leveringen te kunnen doorvoeren.
 - 7.4. Gebreken ontstaan door normale slijtage, onoordeelkundige behandeling of onoordeelkundig of onjuist onderhoud, of die welke zich voordoen na wijzigingen of reparaties door of namens Opdrachtgever zelf of door derden aangebracht, blijven buiten de garantie.

- 7.5. Voor onderdelen, welke Pfister niet zelf vervaardigt gelden uitsluitend de garantiebepalingen van de leveranciers van deze onderdelen. Pfister zal haar desbetreffende rechten aan Opdrachtgever cederen.
 - 7.6. De garantie vervalt 9 maanden na overgang van het risico, indien verzending, opstelling of ingebruikneming zonder schuld van Pfister niet mogelijk is.
 - 7.7. De garantie strekt zich in geen geval verder uit dan tot het gratis leveren van nieuwe delen.
8. Apparatuur van toeleverancier
- 8.1. Indien en voor zover Pfister apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits dat door Pfister schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Pfister en Pfister zal deze aan Opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen.
 - 8.2. Opdrachtgever en Pfister om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

HOOFDSTUK 6 – Huur van apparatuur

1. Toepasselijkheid
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Pfister ICT en/of (weeg)apparatuur aan Opdrachtgever verhuurt.
 - 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
2. Huur en Verhuur van apparatuur
 - 2.1. Pfister verhuurt aan Opdrachtgever de in de overeenkomst bepaalde ICT-, of (industriële weeg)apparatuur en de daarbij behorende gebruiksdokumentatie, hierna te noemen 'de apparatuur'.
 - 2.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de verhuur van de apparatuur niet begrepen de terbeschikkingstelling van Programmatuur en gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer batterijen, , inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
 - 2.3. Tevens niet begrepen in onze verhuur zijn,:
 - a) Uitlezen
 - b) Plaatsen en aansluiten op bouwplaats
 - c) Demontage aan einde looptijd
 - d) Kalibreren en ijken
 - e) Aardingsaansluiting
 - f) Eventueel noodzakelijke ondergrondverbetering, fundering, heiwerkzaamheden, etc.
 - g) Stabiele stroomvoorziening
 - h) Verzekering
 - 2.4. Indien in afwijking van artikel 2.2 aan Opdrachtgever tevens Programmatuur, benodigd voor het gebruik van de apparatuur, wordt verstrekt, kan Pfister verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate (licentie-)overeenkomst aangaat. Eveneens kan Pfister verlangen dat Opdrachtgever voor de eventuele koop van gebruiks- en verbruiksartikelen een separate koopovereenkomst aangaat.
 - 2.5. De weegbrug met opties blijft te allen tijde het eigendom van Pfister.
3. Duur en Tarieven Verhuur
 - 3.1. De minimale huurperiode van apparatuur bedraagt 3 (drie) maanden
 - 3.2. De minimale maandelijkse huurprijs bedraagt:
 - a. 0-3 maanden: 3,5 % van de standaard prijs van de apparatuur
 - b. 3-6 maanden: 3,1 % van de standaard prijs van de apparatuur
 - c. 6-12 maanden: 2,9 % van de standaard prijs van de apparatuur
 - d. Meer dan 12 maanden: 2,7 % van de standaard prijs van de apparatuur
 - 3.3. De minimale huurperiode is bij opdracht te bevestigen – bij verlenging van de huurperiode wordt de maandelijkse huurprijs berekend over de totale huurperiode. Eventuele verschillen worden bij de laatste rekening verrekend.
 - 3.4. Voor de prijzen verwijst Pfister naar de laatst geldige prijslijst- bij de berekening van de maandelijkse huurprijs worden de prijzen voor eventuele opties opgeteld bij de standaard prijs van de apparatuur.
4. Voorinspectie
 - 4.1. Ook indien de overeenkomst tussen partijen daarin niet voorziet, kan Pfister voor of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling in aanwezigheid van Opdrachtgever bij wijze van voor-inspectie een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van eventueel geconstateerde gebreken. Pfister kan verlangen dat Opdrachtgever het door Pfister opgestelde rapport met deze beschrijving van de staat van de apparatuur voor akkoord ondertekent alvorens Pfister de apparatuur aan Opdrachtgever in gebruik verstrekt. Tenzij partijen anders overeenkomen, komen de in die staat vermelde gebreken in de apparatuur voor rekening van Pfister. Pfister en Opdrachtgever zullen bij constatering van gebreken overeenkomen op welke wijze en op welke termijn het herstel van die in de staat vermelde gebreken geschiedt. Indien partijen zijn overeengekomen dat herstel door of vanwege Opdrachtgever geschiedt, moeten de herstelwerkzaamheden behoorlijk en ten genoegen van Pfister worden uitgevoerd.
 - 4.2. Indien Opdrachtgever, om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in het vorige artikelid, dan heeft Pfister het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.
 - 4.3. Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Opdrachtgever geacht de apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.
5. Gebruik van apparatuur
 - 5.1. Opdrachtgever zal de apparatuur steeds met uitsluiting van derden in overeenstemming met de op grond van de huurovereenkomst beoogde bestemming gebruiken. Opdrachtgever is verplicht de apparatuur uitsluitend te gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur aan enige derde in onderhoud te geven of enige derde anderszins in enige vorm het gebruik of medegebruik ervan te geven.
 - 5.2. Gebruik van de apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen plaats. Opdrachtgever zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruik gereed maken.
 - 5.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheids-object, op welke wijze dan ook, jegens enige derde te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
 - 5.4. Opdrachtgever zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Opdrachtgever zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan de apparatuur. Bij schade aan de apparatuur zal Opdrachtgever Pfister daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Opdrachtgever is voor schade aan de apparatuur jegens Pfister en de door de schade getroffen derden volledig aansprakelijk.
 - 5.5. Huurder is verplicht te zorgen voor het verkrijgen van de voor de montage en het gebruik van de Apparatuur vereiste vergunningen en/of ontheffingen. Huurder zal aan Pfister tenminste 6 weken voor de overeengekomen aanvang van montage van de apparatuur bevestigen dat de benodigde vergunningen en/of ontheffingen verstrekt zijn, dan wel bevestigen dat Huurder Pfister vrijwaart voor enige aansprakelijkheid als gevolg van het niet of niet tijdig verstrekken van de benodigde vergunningen en/of ontheffingen. Intrekking van vergunningen en/of ontheffingen geven geen aanleiding tot ontbinding of nietigverklaring van deze huurovereenkomst of tot enige verdere actie tegen Pfister.

6. Onderhoud van apparatuur
- 6.1. Opdrachtgever zal de apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 6.2. Opdrachtgever zal door hem geconstateerde gebreken in de apparatuur terstond schriftelijk aan Pfister kenbaar maken.
- 6.3. Pfister zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Pfister is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Opdrachtgever zal Pfister desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Opdrachtgever en Pfister zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Opdrachtgever niet recht op vervangende apparatuur.
- 6.4. Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken als bedoeld in het vorige lid is:
- het herstel van gebreken die Opdrachtgever bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
 - herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buiten komen;
 - herstel van gebreken die aan Opdrachtgever, zijn personeelsleden en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
 - herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of gebruik in strijd met de documentatie;
 - herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
 - herstel van gebreken die het gevolg zijn van door of namens Opdrachtgever aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 6.5. Pfister is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 6.6. Pfister aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland of België is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.7. Gedurende de tijd dat Pfister de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 6.8. Pfister is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.
- 6.9. Indien Pfister de in 15.3 bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, zal Pfister aan Opdrachtgever de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Pfister in rekening brengen.
7. Eindinspectie en teruggave
- 7.1. Opdrachtgever zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Pfister teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 7.2. Op verlangen van Pfister zal Opdrachtgever vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de duur van de huurovereenkomst zijn volle medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport van eindinspectie opgemaakt, dat door partijen moet worden ondertekend.
- 7.3. Tevens wordt in dit rapport vastgesteld welke werkzaamheden terzake van de bij de inspectie noodzakelijk gebleken reparaties en eventueel vastgesteld ten laste van Huurder komend achterstallig onderhoud, nog voor rekening van Huurder dienen te worden uitgevoerd alsmede de wijze waarop dit zal dienen te geschieden.
- 7.4. Indien Opdrachtgever, om welke reden dan ook, niet naar behoren meewerkt aan de eindinspectie als bedoeld in het vorige artikellid, dan is Pfister gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.
- 7.5. Pfister is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie als bedoeld in de vorige twee leden en die voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, op kosten van Opdrachtgever op te lossen of door een derde te laten oplossen. Opdrachtgever is eveneens ten volle aansprakelijk voor schade van Pfister wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 7.6. Ingeval Opdrachtgever bij het einde van de huurovereenkomst enige door of namens hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat Opdrachtgever onweerslegbaar geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/ of toevoegingen, zonder dat Opdrachtgever daarvoor aanspraak maakt op een vergoeding.

HOOFDSTUK 7 – Onderhoud van apparatuur

1. Toepasselijkheid
 - 1.1. De Pfister Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Pfister diensten verricht op het gebied van onderhoud van computer-, en/of andere (industriële weeg)apparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).
 - 1.2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
2. Dienstverlening
 - 2.1 Pfister zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door Pfister laat onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Opdrachtgever, ongeacht of deze Opdrachtgever in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.
 - 2.2 Pfister aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland of België is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 - 2.3 Gedurende de tijd dat Pfister de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
3. Uitvoering dienstverlening
 - 3.1. Pfister zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van Pfister worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Pfister uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
 - 3.2. De inhoud en omvang van door Pfister te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Pfister verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever bij Pfister zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Pfister schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander overeengekomen, is Pfister tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
 - 3.3. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Pfister daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
 - 3.4. Opdrachtgever zal alle door Pfister verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Pfister of door Pfister aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Pfister ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Pfister het onderhoud opschorten of beperken. Indien Pfister onderhoudsdiensten verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Pfister te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en voor rekening en risico van Opdrachtgever worden aangeleverd.
 - 3.5. Alvorens de apparatuur aan Pfister voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van Pfister wegens vermindering of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens het niet adviseren van Opdrachtgever een reservekopie te maken, is uitgesloten.
 - 3.6. Op verzoek van Pfister zal een ter zake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
 - 3.7. Opdrachtgever is bevoegd niet door Pfister geleverde apparatuur en systemen op de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Pfister geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Pfister geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Pfister geleverde programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
 - 3.8. Indien het naar het oordeel van Pfister voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Pfister stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart Pfister voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat Pfister in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.
 - 3.9. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Pfister behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
 - 3.10. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
 - 3.11. Indien de dienstverlening van Pfister op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Pfister één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Pfister staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.
4. Service Level Agreement
 - 4.1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Pfister daarbij steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Pfister zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Pfister gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
5. Duur
 - 5.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Pfister de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Onderhoudsvergoeding en betaling

6.1. Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:

- de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, papierrollen, inkt(cartridges), kabels en accessoires.
- de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Pfister;
- werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

6.2. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Pfister kan een vooruitbetaling verlangen.

6.3. Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen.

6.4. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

6.5. De in de Onderhoudsovereenkomst genoemde prijs voor het uitvoeren van het onderhoud is gedurende het eerste onderhoudsjaar vast en onveranderlijk.

6.6. Bij een Onderhoudsovereenkomst met een looptijd van meer dan één jaar zal Pfister uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van ieder afzonderlijk jaar ongevraagd een nieuwe offerte en tarievenopgaaf aanbieden met de nieuwe tarieven en prijzen voor het komende onderhoudsjaar. Indien de aanbieding niet tijdig geschiedt en Opdrachtgever de Overeenkomst wenst voort te zetten, zullen de voor het lopende jaar gehanteerde prijzen en tarieven onverminderd gelden voor het komende onderhoudsjaar.

7. Uitsluitingen

7.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Pfister op grond van de onderhoudsovereenkomst.

7.2. Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Pfister onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Pfister, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om apparatuur tijdig te laten onderhouden.

7.3. Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Pfister evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

7.4. Indien Pfister onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 7.1, 7.2 en 7.3 bepaalde, kan Pfister de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door Opdrachtgever voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.

7.5. Pfister is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

8. Diversen

8.1. Pfister staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.

8.2. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Pfister deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.