

ALGEMENE VOORWAARDEN

Division4 B.V.

§ 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

1. In deze Algemene Voorwaarden worden verstaan onder:

Afnemer: de koper van een door Division4 te leveren Product en/of de opdrachtgever van een door Division4 te verrichten ICT dienst.

Apparatuur: de hulpmiddelen, in het bijzonder computers en randapparatuur, die noodzakelijk zijn om van ICT infrastructuur verantwoord gebruik te kunnen maken

Data: de in of op Apparatuur en/of ICT infrastructuur vastgelegde gegevens in meest ruime zin.

Fout: het door Division4 aantoonbaar of reproduceerbaar niet voldoen aan een door Partijen schriftelijk overeengekomen functionele specificatie.

Hostingdienst: het te allen tijde, door middel van een door of ten behoeve van Division4 beheerde constant met het internet verbonden server, tot bepaalde Data toegang verlenen.

ICT dienst: het ontwikkelen van Programmatuur alsmede het ter beschikking stellen, het onderhouden en/of beheren van Apparatuur, ICT infrastructuur en/of Programmatuur.

ICT infrastructuur: een Informatiesysteem en/of Netwerk.

Informatiesysteem: een geautomatiseerd systeem voor verwerking en overdracht van Data.

Netwerk: een samenstel van aansluitingen van Apparatuur en Programmatuur.

Overeenkomst: alle via schriftelijke, mondelinge of elektronische wijze tussen Partijen tot stand gekomen afspraken.

Order: de koop van een Product door de Afnemer en/of de door de Afnemer verstrekte opdracht tot het verrichten van een ICT dienst.

Partij(en): Division4 en/of de Afnemer

Product: Apparatuur en/of Programmatuur.

Programmatuur: de programma's die voor de besturing en de toepassing van een computer zijn ontworpen, de daarbij behorende documentatie, inclusief de eventueel door Division4 te verstrekken nieuwe versies.

Provider: de aanbieder van diensten op een Netwerk.

Reservekopie: een stoffelijk voorwerp waarop Data zijn vastgelegd.

2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op een tussen Partijen gesloten Overeenkomst, alsmede op iedere (rechts)handeling tussen partijen, ook wanneer die (rechts)handeling niet mocht leiden tot, of niet in verband staat met, een Overeenkomst en ongeacht de woonplaats van de bij die (rechts)handeling of Overeenkomst betrokken Partijen en ongeacht de plaats waar die (rechts)handeling of Overeenkomst tot stand is gekomen dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op ieder gebruik door de Afnemer van de website van Division4.
4. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze

uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

5. De Algemene Voorwaarden van de Afnemer zijn slechts van toepassing indien en voor zover daarover schriftelijk met Division4 overeenstemming is bereikt.
6. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is, of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen in overleg treden ten einde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Artikel 2. Totstandkoming en wijziging van een Overeenkomst

1. Elk in schriftelijke, mondelinge of elektronische vorm gedaan aanbod van Division4 is vrijblijvend, ook indien het aanbod een termijn van aanvaarding bevat.
2. Indien een vrijblijvend aanbod door de Afnemer wordt aanvaard, heeft Division4 het recht dit aanbod binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
3. Een aanbod van Division4 bindt haar niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een Order. Aan een schriftelijk, mondeling of langs elektronische weg gedaan aanbod kan de Afnemer derhalve geen rechten ontleen.
4. Het uitbrengen van een al dan niet met offerte aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht Division4 niet tot het sluiten van een Overeenkomst met de Afnemer.
5. De Overeenkomst komt tussen partijen tot stand indien Division4 een Order schriftelijk of langs elektronische weg aanvaardt of indien Division4 zonder nadere kennisgeving aan de Afnemer daadwerkelijk tot het uitvoeren van een Order overgaat.
6. Een wijziging van de Overeenkomst is tot stand gekomen zodra deze wijziging schriftelijk of langs elektronische weg door Division4 aan de Afnemer is bevestigd.

Artikel 3. Prijzen en tarieven

De door Division4 verstrekte prijsopgaven, prijzen en tarieven luiden in Euro's en zijn exclusief omzetbelasting, kosten van verzending en verpakking, tenzij anders door Division4 aangegeven.

Artikel 4. Betaling

1. In geval van koop van Producten dient betaling direct op het moment van de levering van de Producten te geschieden of voorafgaand aan de levering van de Producten aan de Afnemer door overmaking op de bankrekening van Division4 te zijn voldaan. Betaling op factuur kan slechts op aangeven van Division4 geschieden.
2. Betaling van een factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
3. Verrekening is niet toegestaan, tenzij Division4 de tegenvordering gaaf en onvoorwaardelijk heeft erkend en uitdrukkelijk met verrekening instemt.
4. Een door de Afnemer gedane betaling strekt steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en incassokosten, in de tweede

plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Afnemer dat de betaling op een latere factuur betrekking heeft.

5. In het geval de Overeenkomst tussen meerdere Afnemers en Division4 is aangegaan, is iedere Afnemer voor de volledige betaling van de factuur hoofdelijk aansprakelijk.
6. Indien de Afnemer een bedrag van de factuur betwist, dient de Afnemer zijn bezwaren binnen 14 dagen na factuurdatum aan Division4 mee te delen, op straffe van verval van het recht om te protesteren.
7. Division4 is steeds gerechtigd de Afnemer te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens al dan niet toekomstige betalingsverplichtingen. Division4 is gerechtigd de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

Artikel 5. Retentierecht en voorbehoud van eigendom

1. Division4 is bevoegd de afgifte van zaken die Division4 voor de Afnemer in verband met de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, op te schorten totdat haar vorderingen ter zake van enige Overeenkomst zijn voldaan.
2. De aan de Afnemer geleverde Producten blijven eigendom van Division4, totdat alle bedragen die de Afnemer verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren Producten en/of verrichte of te verrichten ICT diensten, alsmede de rente en incassokosten als bedoeld in artikel 4 lid 4 volledig aan Division4 zijn betaald.
3. Rechten worden aan de Afnemer steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat de Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

Artikel 6. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere Partij is medegedeeld of als de vertrouwelijkheid uit de aard van de informatie voortvloeit.

Artikel 7. Privacy

De Afnemer wordt geacht kennis te hebben genomen van de Privacyverklaring van Division4, welke op <http://www.Division4.nl/privacy> toegankelijk is en in te stemmen met de daarin beschreven verwerking van zijn persoonsgegevens.

Artikel 8. Verzuim

1. Indien de Afnemer niet binnen 14 dagen na factuurdatum betaalt of tekort schiet in enig andere verplichting van de Afnemer jegens Division4, is de Afnemer in verzuim.
2. Vanaf het moment van verzuim is de Afnemer over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt, waarbij een gedeelte van een maand voor een gehele maand wordt gerekend, onverminderd

de verder aan Division4 toekomende rechten ter zake.

3. In het geval van faillissement, surseance van betaling, overlijden, opname in een schuldsaneringsregeling of het onder curatele stellen van de Afnemer of bij stillegging of overdracht van diens bedrijf of organisatie ofwel bij beslaglegging op het geheel of een gedeelte van de eigendommen van de Afnemer of van zijn bedrijf of organisatie, zullen de vorderingen op de Afnemer direct opeisbaar zijn.
4. Alle (buiten)gerechtelijke incassokosten, die door Division4 worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichtingen van de Afnemer te bewerkstelligen, komen ten laste van de Afnemer.
5. Vanaf het moment van verzuim is Division4 gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de verder aan Division4 toekomende rechten ter zake, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
6. Indien de Afnemer, buiten de in lid 1 van dit artikel bedoelde nalatigheden, haar noodzakelijke medewerking tot nakoming van een verbintenis door Division4 niet verleent of doordat een ander beletsel van zijn zijde opkomt, is Division4 gerechtigd om, binnen 8 dagen nadat de Afnemer daartoe door Division4 in gebreke is gesteld de Overeenkomst te ontbinden zonder dat daartoe rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn en onverminderd het recht van Division4 om van de Afnemer vergoeding van geleden verlies en/of gederfde winst te vorderen.
7. Indien en zolang de door de Afnemer veroorzaakte verhindering in de nakoming door Division4 voortduurt, zal de Afnemer geen nakoming kunnen vorderen. Division4 is in dat geval gerechtigd vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van de Afnemer te verlangen, voor zover deze kosten uit het nalatige gedrag van de Afnemer voortvloeien.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Division4 aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor de door de Afnemer geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis van Division4.
2. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden voor zover de schade niet het gevolg is van opzet of grove schuld van Division4 of van leidinggevende ondergeschikten van Division4.
3. Enige erkenning van schuld door hiertoe niet bevoegde personen of medewerkers, kan Division4 op geen enkele wijze binden.
4. Division4 is nimmer aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van het verloren gaan van Data van de Afnemer.
5. Division4 is nimmer aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van gegevens of aanwijzingen van de Afnemer of van derden die in opdracht van of namens de Afnemer handelen.
6. Division4 is nimmer aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van daden of nalatigheden van toeleveranciers van Division4, hun ondergeschikten en andere personen die door of vanwege Division4 te werk zijn gesteld.
7. Division4 is nimmer aansprakelijk voor schade doordat de Afnemer is uitgegaan van door de Afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Division4 kenbaar behoorde te zijn.
8. Division4 is nimmer aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van intellectuele eigendomsrechten

of andere rechten van derden.

9. Voor zover Division4 aansprakelijk zou kunnen zijn, om welke reden dan ook, dan zal deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot vergoeding van de directe schade en maximaal tot een bedrag van € 50.000,00.
10. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten die de Afnemer zal moeten maken om de prestatie van Division4 aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Division4 de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - de kosten die de Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van (zijn oude) Apparatuur en/of ICT infrastructuur en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Division4 op een voor haar fatale leveringstermijn niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
11. Aansprakelijkheid van Division4 voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
12. Buiten de hiervoor genoemde gevallen rust op Division4 geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zal worden gebaseerd.
13. De aansprakelijkheid van Division4 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien de Afnemer Division4 onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijk termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Division4 ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichting tekort blijft schieten.
14. Een ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Division4 in staat is adequaat te reageren.
15. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Afnemer de schade binnen 8 dagen na het ontstaan daarvan of na de ontdekking daarvan schriftelijk bij Division4 meldt.
16. De Afnemer vrijwaart Division4 voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Producten of het Informatiesysteem dat door de Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Division4 te ontwikkelen, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren Apparatuur, ICT infrastructuur of Programmatuur, behoudens indien en voor zover de Afnemer bewijst dat de schade door die Apparatuur, ICT infrastructuur of Programmatuur is veroorzaakt.
17. De Afnemer vrijwaart Division4 voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit schending van de in lid 8 genoemde rechten.

Artikel 10. Overmacht

1. Indien Division4 door een overmachttoestand niet aan haar verplichtingen jegens de Afnemer kan voldoen, wordt de nakoming van de Overeenkomst

- opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.
2. Division4 heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die nakoming verhindert, intreedt nadat Division4 haar verbintenis had moeten nakomen.
 3. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming die Division4 niet kan worden toegerekend, doordat zij niet te wijten is aan schuld van Division4, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Division4 komt.
 4. Onder overmacht wordt voorts begrepen het geval, dat Division4 door een tekortkoming of onzorgvuldigheid van derden niet in staat is de verkochte Producten te leveren of de opgedragen ICT diensten te verrichten.
 5. Onder overmacht wordt verder onder meer begrepen:
 - bedrijfsstoornis of bedrijfsonderbreking van elke aard en onverschillig op welke wijze ontstaan;
 - vertraagde of te late toelevering door één of meerdere leveranciers van Division4;
 - transportmoeilijkheden of belemmeringen van elke aard, waardoor het vervoer naar Division4 toe, of van Division4 naar de Afnemer wordt gehinderd of belemmerd;
 - de aanvraag van de Afnemer wordt niet door een Provider gehonoreerd.
 6. Gedurende de overmachttoestand worden de verplichtingen van Division4 opgeschort.
 7. Indien de overmachttoestand, anders dan in het geval van (niet)levering, langer dan 3 maanden heeft geduurd, hebben zowel de Afnemer als Division4 het recht de Overeenkomst schriftelijk, geheel of gedeeltelijk, te ontbinden voor zover de overmachttoestand dit rechtvaardigt. In het geval van (niet)levering ontstaat laatstbedoeld recht indien de overmachttoestand langer dan 30 dagen duurt.
 8. In geval van overmacht heeft de Afnemer geen recht op enige (schade)vergoeding.
 9. Division4 zal nimmer jegens derden verder aansprakelijk zijn voor schade welke ontstaat bij de uitvoering van de Overeenkomst dan Division4 jegens de Afnemer aansprakelijk zou zijn.
 10. Indien Division4 bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betref het een afzonderlijke Overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
 11. Division4 zal de Afnemer direct op de hoogte brengen van een situatie van overmacht, zoals vermeld in dit artikel.
 12. Het in dit artikel bepaalde is eveneens van toepassing op de Afnemer wanneer op hem een dergelijke situatie van toepassing is.

Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Op deze Algemene Voorwaarden en op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Division4 en de Afnemer ontstaan uit deze Algemene

Voorwaarden en/of een Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement 's-Hertogenbosch.

3. Division4 behoudt evenwel het recht vorderingen, al dan niet gelijktijdig, aanhangig te maken tegen de Afnemer bij andere bevoegde rechterlijke instanties

§ 2. KOOP VAN PRODUCTEN

De in deze paragraaf 'KOOP VAN PRODUCTEN' vermelde bepalingen zijn, naast de 'ALGEMENE BEPALINGEN' van paragraaf 1 van toepassing indien de Afnemer Producten koopt.

Artikel 12. Specificaties

1. Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren en dergelijke van in prijslijsten, prijsopgaven of offertes opgenomen Producten gelden slechts bij benadering.
2. Geringe afwijkingen kunnen geen aanleiding geven tot schadevergoeding, ontbinding of andere aanspraken van de Afnemer.

Artikel 13. Levering

1. Division4 zal de Producten ter beschikking stellen door aflevering op een door de Afnemer aan te wijzen adres in Nederland dan wel, indien een door Division4 uit te voeren installatie is overeengekomen, door installatie van de Producten bij de Afnemer.
2. Division4 zal de Afnemer tijdig in kennis stellen van het tijdstip waarop hij het voornemen heeft de Producten af te leveren.
3. De leveringstermijn bedraagt maximaal 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Een door Division4 vermelde leveringstermijn kan nimmer als een fatale termijn worden beschouwd.
5. Bij overschrijding van de leveringstermijn heeft de Afnemer slechts het recht de Overeenkomst te ontbinden en worden eventuele gedane betalingen binnen 14 dagen aan de Afnemer terugbetaald.
6. Overschrijding van een leveringstermijn kan nimmer leiden tot schadevergoeding of enige andere actie jegens Division4, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en behoudens het geval dat er sprake is van opzet of grove schuld van de zijde van Division4.
7. De levering van Producten zal tussen partijen gelden als aanvaard op de datum van aflevering dan wel, indien een door Division4 uit te voeren installatie is overeengekomen, op de datum van installatie.
8. De Afnemer dient alvorens de Producten in ontvangst te nemen te controleren of de verpakking en het daarop aangebrachte afsluitingsmateriaal onbeschadigd is.
9. Indien de Afnemer constateert dat er sprake is van een geopende en/of beschadigde verpakking of beschadigd en/of hersteld afsluitingsmateriaal, dient het pakket te worden geweigerd en dient de Afnemer Division4 zo snel mogelijk van het geconstateerde feit op de hoogte te stellen.
10. Het risico van verlies of beschadiging van de Producten die voorwerp zijn van de Overeenkomst tussen partijen, gaat op de Afnemer over op het moment van aflevering dan wel het moment van installatie bij de Afnemer.

11. Division4 bepaalt de wijze van transport, verzending en verpakking, zonder dat Division4 hiervoor enige aansprakelijkheid aanvaardt.
12. De Afnemer zal met de bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Division4 geleverde Producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften.
13. De Afnemer vrijwaart Division4 voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van de in lid 12 bedoelde voorschriften.

Artikel 14. Installatie

1. Division4 zal de Producten (laten) installeren, indien dit is overeengekomen.
2. In alle gevallen zal de Afnemer vóór de aflevering van de Producten een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Omtrent de aanleg van deze faciliteiten zal Division4 desgewenst aan de Afnemer een offerte uitbrengen.
3. De Afnemer zal Division4 voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie tijdens de bij de Afnemer geldende kantooruren van maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

Artikel 15. Reclame

1. De Afnemer heeft de verplichting bij aflevering van de Producten te onderzoeken of deze aan de Overeenkomst beantwoorden.
2. Eventuele klachten over een door Division4 geleverd Product, dienen door de Afnemer uiterlijk binnen 2 werkdagen na aflevering, schriftelijk of langs elektronische weg gemotiveerd aan Division4 te worden medegedeeld.
3. Bij overschrijding van de in lid 2 genoemde termijn vervalt het recht te reclameren en wordt Division4 geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen en wordt aangenomen dat de Afnemer de Producten in goede orde heeft ontvangen.
4. Indien de Afnemer binnen bovengenoemde termijn aantoont dat de Producten niet aan de Overeenkomst beantwoorden, heeft Division4 de keuze de Producten tegen retourzending daarvan te vervangen door nieuwe Producten dan wel de factuurwaarde daarvan te restitueren.
5. Indien de Afnemer gebruikerssporen op de aan hem door Division4 geleverde Producten heeft aangebracht, zoals het verbreken van verzegelingen of het openen van niet meer te sluiten verpakkingen, vervalt zijn recht om te reclameren, tenzij eerst hierdoor het gebrek kon worden geconstateerd.

Artikel 16. Garantie

1. Division4 garandeert dat de door haar geleverde Producten voldoen aan de eisen van de bruikbaarheid en levensduur zoals deze door partijen bij de Overeenkomst in redelijkheid zijn bedoeld.
2. Op elk van door Division4 geleverde Producten geldt de fabrieksgarantie en de voorwaarden die de fabrikant aan de uitoefening van de garantie stelt.
3. De Afnemer kan geen beroep op garantie doen indien:
 - de Afnemer wijzigingen aan de Producten heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen, waaronder ook vallen reparaties die niet door of namens Division4 zijn verricht;

- schade is opgetreden die geheel of gedeeltelijk het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik;
 - schade is opgetreden als gevolg van blikseminslag, brand- of waterschade, of van andere van buitenkomende oorzaken of onheilen;
 - de Afnemer de Producten heeft verwaarloosd; de Afnemer de Producten op andere wijze onachtzaam heeft behandeld of zodanig heeft behandeld dat het risico naar verkeersopvattingen voor rekening van de Afnemer behoort te komen.
4. Division4 draagt op verzoek zorg voor de reparatie van een door Division4 geleverd defect Product.
 5. Voorzover mogelijk dient de Afnemer het Product ter reparatie naar Division4 te zenden met daarbij gevoegd een kopie van de factuur, een volledig ingevuld reparatieformulier (gratis opvraagbaar bij Division4) en een duidelijke omschrijving van de klacht of het defect.
 6. De kosten voor het transport van het te repareren Product naar Division4 komen voor rekening van de Afnemer. De kosten voor het transport van het gerepareerde Product naar de Afnemer komen voor rekening van Division4.
 7. Division4 biedt het te repareren Product aan bij een door de fabrikant aangewezen reparateur of servicedienst. Division4 is geen partij bij de beoordeling en afhandeling van de reparatie en kan daarom geen invloed uitoefenen op de duur van de reparatie.
 8. Division4 is gerechtigd ter reparatie aangeboden Producten in bewaring te houden totdat de Afnemer de eventueel uit de reparatie voortvloeiende kosten welke niet onder de garantie vallen heeft voldaan aan Division4. Division4 behoudt zich het recht voor na 3 maanden de vordering via de verkoop van het Product te incasseren.
 9. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Division4 in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven.

Artikel 17. Abonnementsovereenkomsten

1. Division4 aanvaardt geen aansprakelijkheid ter zake van eventuele rechten en verplichtingen uit een tussen de Afnemer en een Provider via tussenkomst van Division4 gesloten abonnementsovereenkomst.
2. De Afnemer is jegens Division4 gehouden inzake een tussen de Afnemer en een Provider gesloten abonnementsovereenkomst zijn verplichting ter zake van de afgesproken minimale looptijd na te komen.
3. In het geval dat de Afnemer bij een tussen de Afnemer en een Provider gesloten abonnementsovereenkomst van Division4 een korting op het gekochte Product ontvangt, zal de korting eerst na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde looptijd definitief worden.
4. De Afnemer verbindt zich jegens Division4 de korting te restitueren, indien de Afnemer de looptijd niet volmaakt of zijn andere verplichtingen ter zake van de abonnementsovereenkomst niet nakomt.
5. Een tussen de Afnemer en een Provider via tussenkomst van Division4 gesloten abonnementsovereenkomst is een voorwaardelijke verbintenis. Een weigering van de Provider tot aansluiting van de Afnemer is te beschouwen als ontbindende voorwaarde en zal strekken tot de ontbinding van de abonnementsovereenkomst.
6. In het in lid 5 bedoelde geval zijn alle door Division4 reeds geleverde prestaties te beschouwen als onverschuldigd betaald door Division4 en per direct opeisbaar. Reeds voldane betalingen door de Afnemer zullen binnen

14 dagen op het rekeningnummer van de Afnemer worden gerestitueerd.

7. Division4 is geen partij bij een tussen de Afnemer en een Provider gesloten abonnementsovereenkomst. Op een tussen de Afnemer en een Provider gesloten abonnementsovereenkomst zijn de (algemene) voorwaarden van de Provider van toepassing.
8. Indien de Afnemer vragen of problemen heeft met betrekking tot de uitvoering van een abonnementsovereenkomst dient de Afnemer zich rechtstreeks tot de Provider te wenden.
9. In het geval dat levering heeft plaatsgevonden voor daadwerkelijke aansluiting door een Provider dient de Afnemer bij een eventuele weigering tot aansluiting de door Division4 geleverde Producten in het bezit van Division4 terug te brengen. De kosten hiervan komen voor rekening van Division4.
10. Indien de Afnemer zijn medewerking tot nakoming van de ongedaanmaking niet naar behoren vervult, is Division4 gerechtigd om binnen 8 dagen na ingebrekestelling over te gaan tot revindicatie van de Producten. De kosten hiervan komen voor rekening van de Afnemer.

§ 3. LEVERING VAN ICT DIENSTEN

De in deze paragraaf 'LEVERING VAN ICT DIENSTEN' vermelde bepalingen zijn, naast de 'ALGEMENE BEPALINGEN' van paragraaf 1 van toepassing indien de Afnemer opdracht tot het leveren van ICT diensten verstrekt.

Artikel 18. Uitvoering van ICT diensten

1. Division4 zal zich naar beste kunnen inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Afnemer schriftelijk of langs elektronische weg vastgelegde aanvullende afspraken en procedures.
2. Division4 is bevoegd om, indien Division4 dit noodzakelijk acht, voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.
3. De kosten van derden zullen aan de Afnemer worden doorberekend conform een aan de Afnemer verstrekte prijsopgave en/of offerte.
4. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de aan Division4 opgedragen ICT diensten te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
5. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Division4 zal de Afnemer zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
6. De Afnemer draagt er te allen tijde zorg voor dat hij over een Reservekopie beschikt, alvorens Division4 de haar opgedragen ICT diensten zal verrichten.
7. De Afnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens of instructies, waarvan Division4 aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Division4 worden verstrekt.
8. Indien de voor uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens of instructies niet tijdig aan Division4 zijn verstrekt, heeft de Division4 het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Afnemer in rekening te brengen.
9. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen is Division4 gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven instructies van de Afnemer op te volgen.
10. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon, zal Division4 steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een persoon met dezelfde kwalificaties.
11. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Division4 gerechtigd de aanvang van de ICT diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat de Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
12. Indien een vaste prijs of gebruiksvergoeding is overeengekomen zal Division4 daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van de prijs of gebruiksvergoeding tot gevolg heeft.

Artikel 19. Duur

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

2. Het recht van tussentijdse opzegging van de in lid 1 bedoelde Overeenkomst door de Afnemer is uitgesloten, behoudens de in deze Algemene Voorwaarden genoemde uitzonderingen.
3. De duur van de in lid 1 bedoelde Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij één van Partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de betreffende periode.
4. Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

Artikel 20. Klachten

1. Klachten over de verrichte ICT diensten dient de Afnemer binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende ICT diensten, schriftelijk aan Division4 te melden.
2. Indien een klacht gegrond is, zal de Afnemer de ICT diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Afnemer aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de Afnemer schriftelijk kenbaar te maken.
3. Indien het alsnog verrichten van hetgeen is overeengekomen niet meer mogelijk is, zal Division4 slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9.

Artikel 21. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens een Overeenkomst door Division4 te ontwikkelen, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren Apparatuur, ICT infrastructuur en/of Programmatuur alsmede voorbereidend materiaal daarvan (zoals analyses, ontwerpen, documenten, rapporten en offertes) berusten uitsluitend bij Division4 of diens licentiegevers.
2. Het is de Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merkrechten, handelsnaamrechten of andere rechten van intellectuele eigendom uit de door Division4 te ontwikkelen, ter beschikking te stellen, te onderhouden en/of te beheren Apparatuur, ICT infrastructuur en/of Programmatuur te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de (samenstelling van de) Apparatuur, ICT infrastructuur en Programmatuur.
3. De Afnemer verkrijgt voor een tussen Partijen overeengekomen duur uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Algemene Voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
4. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten en overdracht van andere daaruit voortvloeiende bevoegdheden vinden pas plaats nadat Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Division4 behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de ICT diensten toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis aan derden wordt gebracht.

Artikel 22. Het ontwikkelen van Programmatuur

1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke wijze de ontwikkeling zal geschieden.
2. Division4 zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door de

- Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de Afnemer instaat.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 21, verkrijgt de Afnemer het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.
 4. Indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de ontwikkelde Programmatuur en de bij het ontwikkelen van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan de Afnemer ter beschikking worden gesteld en is de Afnemer gerechtigd in de ontwikkelde Programmatuur wijzigingen aan te brengen.
 5. Division4 zal de te ontwikkelen Programmatuur aan de Afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, indien en voorzover een door Division4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
 6. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door Division4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie.
 7. Gedurende een testperiode is het de Afnemer niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken
 8. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Division4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie;
 - indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode;
 - indien Division4 voor het einde van de testperiode een door de Afnemer opgesteld testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens het bepaalde in lid 13 niet aan acceptatie door de Afnemer in de weg staan.
 9. In afwijking van het voorafgaande zal de Programmatuur, indien de Afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
 10. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Afnemer Division4 hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
 11. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal de Afnemer Division4 uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren.
 12. Division4 zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij de Afnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
 13. Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Division4 om deze kleine Fouten in het kader van de

eventueel toepasselijke garantieregeling van artikel 24 te herstellen.

14. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
15. Indien de Afnemer Programmatuur ontwikkelt, of een derde voor hem Programmatuur ontwikkelt, dan wel als de Afnemer het voornemen heeft dit te doen en de Afnemer informatie nodig heeft om interoperabiliteit tussen de door de Afnemer te ontwikkelen Programmatuur en de hem door Division4 ter beschikking te stellen Programmatuur te bewerkstelligen, dan zal de Afnemer Division4 schriftelijk en gespecificeerd om de benodigde informatie verzoeken.
16. Division4 zal in het in lid 15 bedoelde geval binnen redelijke termijn mededelen of de Afnemer de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door de Afnemer eventueel in te schakelen derden.

Artikel 23. Het ter beschikking stellen van Programmatuur

1. Onverminderd het in artikel 21 bepaalde, verleent Division4 de Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur.
2. Onverminderd het in artikel 21 bepaalde, omvat het gebruiksrecht van de Afnemer uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
3. Indien Division4 de door haar ter beschikking gestelde Programmatuur door middel van technische bescherming heeft beveiligd, is het Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
4. De Afnemer is ermee bekend dat de door Division4 ter beschikking te stellen Programmatuur vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Division4 of diens licentiegevers bevatten.
5. De Programmatuur mag door de Afnemer uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de overeengekomen verwerkingseenheid of voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
6. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van de Afnemer waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
7. Bij eventuele storing van de in de leden 5 en 6 bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt.
8. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dit uit de Overeenkomst blijkt.
9. Het is de Afnemer niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, in sublicentie te geven, 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, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Afnemer gebruikt.
10. De Afnemer zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden of timesharing.

11. Onverwijld na het eventuele eindigen van de duur van het gebruiksrecht van de Programmatuur, zal de Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Division4 retourneren.
12. Indien partijen zijn overeengekomen dat de Afnemers bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Afnemer van zodanige vernietiging Division4 onverwijld schriftelijk melding maken.
13. Indien en voor zover Division4 Programmatuur van derden aan de Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Division4 schriftelijk aan de Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.
14. De Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de Afnemer ter inzage bij Division4 en Division4 zal deze aan de Afnemer op zijn verzoek toezenden.
15. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Partijen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene voorwaarden.

Artikel 24. Het afleveren en installeren van Programmatuur

1. Division4 zal de Programmatuur op de overeengekomen soort informatiedrager aan de Afnemer afleveren en, indien een door Division4 uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij de Afnemer installeren.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 22 lid 8 t/m 14 van overeenkomstige toepassing.
3. Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Division4 ingevolge de in lid 4 bedoelde garantieperiode.
4. Gedurende een periode van 3 maanden na aflevering, of indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, 3 maanden na acceptatie, zal Division4 naar beste vermogen eventuele Fouten in de Programmatuur herstellen indien deze binnen die Periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Division4 zijn gemeld. Division4 garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd.
5. In de onder lid 4 bedoelde garantieperiode zal herstel voor rekening van Division4 worden uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van de Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Division4 zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen.
6. Division4 kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van het herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Afnemer of van andere niet aan Division4 toe te rekenen oorzaken of indien de Fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
7. Herstel van verminkte of verloren gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Division4 wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
8. Herstel van Fouten zal geschieden op een door Division4 te bepalen locatie. De Afnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

9. Na afloop van de in lid 4 bedoelde garantieperiode is Division4 niet gehouden eventuele Fouten te herstellen, tenzij er tussen Partijen afspraken over onderhoud en/of beheer zijn gemaakt die zodanig herstel omvatten.

Artikel 25. Het onderhouden en het beheren van Programmatuur

1. Indien voor de Programmatuur afspraken over onderhoud en/of beheer zijn gemaakt of indien in de gebruiksvergoeding van de Programmatuur onderhoud en/of beheer is inbegrepen, zal de Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Division4 geconstateerde Fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan Division4 melden.
2. Na ontvangst van de melding zal Division4 naar beste vermogen Fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Division4 te bepalen wijze en termijn aan de Afnemer ter beschikking worden gesteld.
3. Division4 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
4. Division4 garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd.
5. Division4 kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Division4 toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Division4 is gewijzigd.
6. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud en/of beheer van Programmatuur.
7. Indien voor de Programmatuur afspraken over onderhoud en/of beheer zijn gemaakt, zal Division4 bij het beschikbaar komen van een verbeterde versie de Programmatuur aan de Afnemer ter beschikking stellen.
8. Drie maanden na het ter beschikking stellen van een verbeterde versie is Division4 niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie.
9. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Division4 van de Afnemer verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Division4 aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een andere gebruiksvergoeding wordt betaald.
10. Indien de Afnemer bij het aangaan van de Overeenkomst (onder meer) omvattende de terbeschikkingstelling van de Programmatuur niet gelijktijdig afspraken over onderhoud en/of beheer met Division4 heeft gemaakt, kan Division4 door de Afnemer niet gehouden worden op een later moment wel afspraken over onderhoud en/of beheer van Programmatuur te maken.

Artikel 26. Het ter beschikking stellen van ICT Infrastructuur en Apparatuur

1. De Afnemer kan de door Division4 ter beschikking gestelde Apparatuur en/of ICT infrastructuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Division4.
2. Division4 draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent

de ter beschikking gestelde Apparatuur en/of ICT infrastructuur.

3. Division4 zal alle relevante gegevens omtrent de aan de Apparatuur en/of ICT infrastructuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Division4 zal de Afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
4. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Division4 noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen blijven eigendom van Division4.
5. De Afnemer is bevoegd niet door Division4 geleverde Apparatuur en/of ICT infrastructuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Division4 ter beschikking gestelde Apparatuur en/of ICT infrastructuur voortvloeien, zijn voor rekening van de Afnemer.

Artikel 27. Het onderhouden van Apparatuur en/of ICT infrastructuur

1. Gedurende de looptijd van een tussen partijen gesloten Overeenkomst (onder meer) omvattende onderhoud van Apparatuur en/of ICT infrastructuur verplicht Division4 zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig het in lid 4 bepaalde door de Afnemer bij Division4 zijn gemeld, te verhelpen.
2. Division4 behoudt zich het recht voor zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Apparatuur en/of ICT infrastructuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Division4 risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Division4 met zich meebrengen.
3. Onder onderhoud wordt verstaan:
 - preventief onderhoud: de door Division4 ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de Apparatuur en/of ICT infrastructuur;
 - correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de Apparatuur en/of ICT infrastructuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Apparatuur en/of ICT infrastructuur tengevolge van natuurlijke slijtage en door eigen gebreken aan de Apparatuur en/of ICT infrastructuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
 - remote preventief onderhoud: de door Division4 ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur en/of ICT infrastructuur;
 - remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/ of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur en/of ICT infrastructuur.
4. Onder storing wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Division4 schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur en/of ICT infrastructuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
5. De Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Apparatuur en/of ICT infrastructuur Division4 daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige medewerker van de Afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing.
6. De Afnemer is gehouden de medewerkers van Division4 en door Division4 aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur

en/of ICT infrastructuur alsmede alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

7. Op verzoek van Division4 zal een terzake kundige medewerker van de Afnemer voor raadpleging bij de onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
8. De Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van de Afnemer uit te voeren onderhoudswerkzaamheden aanwezig te zijn.
9. De Afnemer stelt Division4 in staat om de aan de Apparatuur en/of ICT infrastructuur uit te voeren onderhoudswerkzaamheden te verrichten.
10. De onderhoudswerkzaamheden wordt uitgevoerd tijdens de bij Division4 geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
11. Indien de onderhoudswerkzaamheden tijdens de in het vorige lid bedoelde kantooruren zijn aangevangen en de Afnemer het nodig acht dat de werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan de Afnemer de gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten de kantooruren worden voortgezet.

Artikel 28. Het beheren van Apparatuur en/of ICT infrastructuur

1. Gedurende de looptijd van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst (onder meer) omvattende het beheer van Apparatuur en/of ICT infrastructuur, zal Division4 de met behulp van de door haar te beheren Apparatuur en/of ICT infrastructuur te verwerken Data zorgvuldig behandelen overeenkomstig de met de Afnemer schriftelijk vastgelegde procedures en instructies.
2. Tenzij anders is overeengekomen, zal de Afnemer de te verwerken Data brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Division4 de verwerking van de Data uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van de Afnemer, ook indien dit door Division4 wordt uitgevoerd of verzorgd.
3. De Afnemer staat er voor in dat alle door hem aan Division4 ter uitvoering van de verwerking van de Data ter beschikking gestelde Apparatuur, ICT Infrastructuur, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Division4 verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Division4.
4. Alle door Division4 bij de werking van de Data te gebruiken Apparatuur, ICT infrastructuur en/of Programmatuur blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele eigendom van Division4, ook indien de Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Division4.
5. Division4 kan de van de Afnemer ontvangen Data en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de Afnemer alle aan Division4 verschuldigde bedragen betaald heeft.
6. Division4 kan wijzigingen in de soort of omvang van de verwerking van de Data aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal Division4 de Afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Afnemer.
7. In het in lid 6 bedoelde geval kan de Afnemer de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen 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 Division4 de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

8. Division4 zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door haar bij de uitvoering van de verwerking van de Data gebruikte Programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desgevraagd zal Division4 tegen de bij haar gebruikelijke tarieven de Afnemer adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de Afnemer.
9. Tenzij anders is overeengekomen, is Division4 niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de met behulp van de door Division4 te onderhouden en te beheren Apparatuur en/of ICT infrastructuur te verwerken Data. De Afnemer zal deze resultaten na ontvangst controleren.
10. Division4 staat er niet voor in dat de verwerking van de Data foutloos zal geschieden.
11. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking van de Data een direct gevolg zijn van Apparatuur, ICT infrastructuur, Programmatuur, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Division4 uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Division4 de verwerking van de Data herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de verwerking van de benodigde Data nog beschikbaar zijn en de Afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Division4 kenbaar maakt. De herhaling zal op kosten van Division4 worden uitgevoerd.
12. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Division4, kan de Afnemer Division4 verzoeken de verwerking van de Data te herhalen, in welk geval Division4 de kosten daarvan in rekening zal brengen.
13. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Division4 redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Division4 de voor de betreffende verwerking van de Data door de Afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de Afnemer aansprakelijk te zijn.
14. Indien bij de verwerking van de Data gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is de Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid ervan. Division4 is niet verantwoordelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.
15. Bij gegevensverwerking met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten zal Division4 de Afnemer toegang- of identificatiecodes toewijzen. De Afnemer zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde medewerkers van de Afnemer kenbaar maken.

§ 4. VERZORGEN VAN HOSTING

De in deze paragraaf 'VERZORGEN VAN HOSTING' vermelde bepalingen zijn, naast de 'ALGEMENE BEPALINGEN' van paragraaf 1 van toepassing indien Division4 Hostingdiensten verleent.

Artikel 29. Het verlenen van Hostingdiensten

1. Division4 biedt aan de Afnemer faciliteiten gericht op het via internet verbonden houden van zijn Informatiesysteem met enig ander Informatiesysteem dat deel uitmaakt van het internet voor de tussen Partijen overeengekomen duur.
2. Division4 zal ondersteuning verlenen op de wijze zoals in artikel 33 uiteengezet.
3. Door de structuur en het functioneren van internet kan Division4 niet garanderen dat de Hostingdienst te allen tijde beschikbaar is en is dan ook niet aansprakelijk voor eventuele schade die zich in verband hiermee zou kunnen voordoen.
4. In geval van tariefsverhogingen van dataverkeer is Division4 gerechtigd deze verhogingen aan de Afnemer door te berekenen. De Afnemer heeft alsdan evenwel gedurende een maand na mededeling aan haar van de tariefsverhoging het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Division4 garandeert geen enkele bandbreedte tussen het Informatiesysteem van de Afnemer en enig ander Informatiesysteem dat deel uitmaakt van het internet.
5. Division4 behoudt zich het recht voor de inhoud van de Hostingdienst te wijzigen indien dat redelijkerwijs wenselijk wordt geacht voor het functioneren ervan. Division4 zal de Afnemer tijdig informeren over wijzigingen indien deze direct invloed hebben op de wijze waarop de Hostingdienst voor de Afnemer beschikbaar is.

Artikel 30. Gebruik

1. De Afnemer is verantwoordelijk voor alle Apparatuur en Programmatuur die hij nodig heeft voor gebruik van de Hostingdienst. Alle gebruikte Apparatuur en Programmatuur en de door de Afnemer ter beschikking te stellen (tele)communicatieverbinding dienen te voldoen aan de door Division4 te stellen eisen.
2. De Afnemer is verantwoordelijk voor alle gebruik van de Hostingdienst. Het is de Afnemer niet toegestaan een derde, die niet behoort tot zijn bedrijf of organisatie, gebruik te laten maken van de Hostingdienst, tenzij deze derde zich bevindt op de bedrijfslocatie van de Afnemer en voor de Afnemer werkzaamheden verricht.
3. De Afnemer zal zich gedragen zoals een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker betaamt en de Hostingdienst in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen, de Overeenkomst en de algemeen aanvaarde regels voor gebruik van het internet ('netiquette') gebruiken. De Afnemer zal door het gebruik van de Hostingdienst geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet onwettelijk of in strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde gedragen en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal de Afnemer:
 - de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
 - niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
 - zich geen toegang (trachten te) verschaffen tot computers of computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is ('hacken');

- geen gegevens van derden veranderen, wissen, of onbruikbaar maken of gegevens aan die gegevens van derden toevoegen zonder toestemming van de desbetreffende derde;
 - niet opzettelijk virussen of andere programma's of gegevens verspreiden die schade kunnen toebrengen aan Apparatuur, Programmatuur of gegevens van derden;
 - adequate en steeds de meest recente versie van virusprotectieprogrammatuur gebruiken, inclusief eventuele tussentijdse specifieke protectie tegen nieuwe virussen;
 - niet zodanig gebruikmaken van de Hostingdienst dat daardoor de juiste werking van de server of andere systemen van Division4 of derden wordt verhinderd, dat daardoor andere afnemers van Division4 in het gebruik van hun Hostingdienst worden gehinderd of dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt;
 - de door Division4 ter beschikking gestelde Apparatuur en/of ICT infrastructuur misbruiken voor het in bulk versturen van ongewenste e-mail ('spam') aan derden.
4. Onverminderd haar overige rechten op grond van de wet of de Overeenkomst behoudt Division4 zich het recht voor haar verplichtingen jegens de Afnemer op te schorten, onder meer door de Afnemer met onmiddellijke ingang de toegang tot het gebruik van de Hostingdienst of enig onderdeel daarvan te ontzeggen indien de Afnemer in strijd met lid 3 handelt. Division4 zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Afnemer gehouden zijn. De Afnemer vrijwaart Division4 tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door de Afnemer in strijd met het in lid 3 bepaalde.
 5. Indien de Afnemer schijfruimte ter beschikking is gesteld, zal de Afnemer de ter beschikking gestelde hoeveelheid schijfruimte niet overschrijden. Bij overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid behoudt Division4 zich het recht voor zonder nadere aankondiging gegevens te verwijderen of de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen.
 6. Division4 mag alle noodzakelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat zij aansprakelijk is of kan worden gesteld voor informatie die door gebruik van de Hostingdienst wordt opgeslagen en of doorgegeven. Dergelijke maatregelen kunnen onder meer inhouden dat Division4 de Afnemer sommeert informatie binnen een door Division4 gestelde termijn te verwijderen. Indien aan deze sommatie een gehoor wordt gegeven, mag Division4 zelf tot verwijdering van de informatie overgaan.
 7. Onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Afnemer als verwoord in lid 3, mag Division4 alle redelijkerwijs noodzakelijke schadebeperkende maatregelen nemen indien door de Afnemer verstuurd informatie een virus of andere Programmatuur of gegevens bevat die redelijkerwijs schade kunnen toebrengen aan Programmatuur, Apparatuur of gegevens van de Afnemer of derden. Indien dit leidt tot enig verlies van informatie, naast het virus, hetgeen Division4 zo goed mogelijk zal trachten te vermijden, zal Division4 de Afnemer hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 31. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien overeengekomen, zal Division4 de benodigde IP-adressen aan de Afnemer toewijzen en bemiddelen voor de Afnemer bij het toewijzen van domeinnamen.
2. Op de aanvraag door Division4 voor de Afnemer van een domeinnaam en het gebruik daarvan door de Afnemer zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende toewijzende instanties van toepassing. Deze

instanties beslissen over toewijzing.

3. Division4 kan de daadwerkelijke toewijzing van een bepaalde domeinnaam op geen enkele wijze garanderen.
4. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van de Afnemer. In beginsel zal Division4 worden geregistreerd als technisch en administratief contactpersoon voor de domeinnaam.
5. Division4 draagt geen enkele verantwoordelijkheid met betrekking tot het gebruik van de domeinnaam.
6. De Afnemer vrijwaart Division4 tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt tevens indien de domeinnaam door de Afnemer is geregistreerd zonder tussenkomst van Division4.

Artikel 32. Onderhoud

1. Division4 behoudt zich het recht voor de Hostingdienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de server of andere systemen van Division4 en/of de Hostingdienst.
2. Division4 zal wegens een in lid 1 bedoelde buitengebruikstelling van de Hostingdienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Afnemer gehouden zijn.

Artikel 33. Ondersteuning

1. Division4 zal de Afnemer ondersteunen bij het gebruik van de Hostingdienst.
2. De Afnemer of de medewerker die binnen zijn bedrijf of organisatie verantwoordelijk is voor het beheer van zijn netwerk kan telefonisch, schriftelijk of langs elektronische weg contact opnemen met de helpdesk van Division4 via het door Division4 aan de Afnemer bekendgemaakte telefoonnummer, adres of e-mailadres.
3. De helpdesk is telefonisch bereikbaar tijdens de bij Division4 geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
4. Division4 zal zich inspannen problemen op te lossen die de Afnemer heeft bij het gebruik van de Hostingdienst.
5. Indien de problemen in de verantwoordelijkheidssfeer van Division4 liggen, accepteert Division4 de bewijslast dat zijn inspanning adequaat is geweest en conform hetgeen van een redelijk handelend beroepsgenoot met specifieke kennis van de in de Overeenkomst genoemde prestaties harerzijds, mag worden verwacht, in het geval de problemen niet binnen een redelijke termijn kunnen worden opgelost. Division4 kan echter niet garanderen dat een probleem van de Afnemer daadwerkelijk wordt opgelost.
6. Tenzij anders overeengekomen, zal Division4 geen werkzaamheden op de bedrijfslocatie van de Afnemer verrichten.

Artikel 34. Overmacht

1. Onder overmacht zoals bedoeld onder artikel 10 wordt ook aangemerkt onbereikbaarheid van de server van Division4 ten gevolge van niet aan de Division4 toe te rekenen stroomuitval, storing en onderhoud aan de ICT infrastructuur, Apparatuur en/of Programmatuur.
2. Het in de artikelen 18 t/m 21 bepaalde is ook bij het verlenen van

Hostingdiensten van toepassing.