

# Algemene Voorwaarden Misco Solutions

## Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Misco: Misco Solutions B.V., de aanbieder van Producten en Diensten, gevestigd aan de Gondel 1, Postbus 300, 1180 AH Amstelveen, Kamer van Koophandel nummer 28111311, BTW nummer: NL816936638B01;
- b. De Opdrachtgever: de consument, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Misco een overeenkomst sluit of onderhandelt over het sluiten van een overeenkomst;
- c. Overeenkomst: iedere Overeenkomst die tussen Misco en De Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst en de daarbij behorende Producten en/of diensten;
- d. Producten: alle producten die het onderwerp zijn van een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Misco;
- e. Diensten: iedere dienstverlening die het onderwerp is van een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Misco;
- f. Bericht: iedere mogelijke kennisgeving van Misco aan De Opdrachtgever, daaronder begrepen (maar niet beperkt tot) : brochures; advertenties; catalogi; offertes; Internetsite(s); e-mail; faxen; brieven; opdrachtbevestigingen en facturen;
- g. Website: de Internetsite van Misco raadpleegbaar op [www.miscosolutions.nl](http://www.miscosolutions.nl) en [www.misco.nl](http://www.misco.nl).

## Artikel 2 – Algemeen

- 2.1 Indien een of meer bepalingen van deze Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van kracht blijven. Misco en de Opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen.
- 2.2 Op bepaalde Producten en Diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Wanneer er strijdigheden bestaan tussen de aanvullende voorwaarden en deze Voorwaarden, dan gelden in beginsel die bedingen uit de aanvullende voorwaarden tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.3 Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in zowel de Nederlandse als de Engelse taal. Bij strijdigheid tussen beide voorwaarden prevaleert de Nederlandse versie van deze Voorwaarden.

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten, bestellingen, aanbiedingen en op alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen van Misco en de Opdrachtgever. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van De Opdrachtgever wordt door Misco uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.2 Hoofdstuk A (artikel 18 tot en met 24) van deze Voorwaarden is van toepassing op (gedeelten van) Overeenkomsten met betrekking tot Producten. Hoofdstuk B (artikel

25 tot en met 30) van deze Voorwaarden is van toepassing op (gedeelten van) Overeenkomsten met betrekking tot Diensten.

- 3.3 Tenzij de aard of specifieke inhoud van een bepaling in deze Voorwaarden zich daartegen verzet, is het bepaalde in deze Voorwaarden mede van toepassing op Overeenkomsten waarbij Misco niet optreedt in haar hoedanigheid van opdrachtgever of leverancier.
- 3.4 Deze Voorwaarden gelden met ingang van 10 mei 2017. Misco heeft te allen tijde het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien een dergelijke wijziging de rechtspositie van de Opdrachtgever aanzienlijk verslechtert, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. De gewijzigde Algemene Voorwaarden gelden op alle nieuw te sluiten Overeenkomsten. Op reeds bestaande Overeenkomsten blijft de oude versie van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

#### **Artikel 4 - Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomst**

- 4.1 Alle aanbiedingen van Misco zijn vrijblijvend en gelden onder voorbehoud van de beschikbaarheid van de Producten en Diensten. Indien bepaalde Producten of Diensten niet (langer) beschikbaar zijn, dan zal de Opdrachtgever hiervan Bericht krijgen.
- 4.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat een schriftelijke orderbevestiging naar de Opdrachtgever is verzonden naar het door de Opdrachtgever opgegeven (e-mail)adres of wanneer de Opdrachtgever op andere schriftelijke wijze een akkoord voor levering van Misco ontvangt.
- 4.3 De Opdrachtgever erkent dat elektronische communicatievormen een geldige Overeenkomst tot stand kunnen laten komen. Misco zal binnen vijf (5) werkdagen de ontvangst van de order per e-mail bevestigen. Het digitale bewijs van de verzending van voornoemde e-mail door Misco geldt als bewijs van ontvangst, behoudens tegenbewijs.
- 4.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst gelden slechts indien zij schriftelijk door Misco zijn vastgelegd en hebben alleen betrekking op de betreffende Overeenkomst.

#### **Artikel 5 – Prijzen en Betaling**

- 5.1 De door Misco opgegeven prijzen zijn steeds inclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Misco is gerechtigd administratiekosten en transportkosten in rekening te brengen, welke kosten voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst duidelijk worden gecommuniceerd aan de Opdrachtgever.
- 5.2 Een promotionele actie heeft slechts een beperkte geldigheidsduur. Specifieke en/of aanvullende voorwaarden kunnen op een actie van toepassing zijn. Van zowel de geldigheidsduur alsook specifieke, dan wel aanvullende voorwaarden, staat een vermelding bij de actie.
- 5.3 Verleende kortingen en of andere (prijs) afspraken gelden telkens voor een enkele Overeenkomst. Er kunnen geen rechten hieruit ontleend worden voor andere Overeenkomsten.
- 5.4 Misco accepteert uitsluitend de volgende betaalwijzen:

- Automatische incasso
- Bancaire overschrijving
- Betaling via credit card (Visa en Eurocard)
- Pay Pal

De betaalwijzen kunnen in de toekomst worden uitgebreid of beperkt. De actuele betaalwijzen worden kenbaar gemaakt op de Website.

- 5.5 De Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde Berichten onverwijld aan Misco te melden.
- 5.6 Betalingen dienen steeds plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum. Facturering zal geschieden:
- hetzij wekelijks of maandelijks achteraf bij dienstverlening;
  - hetzij na afronding van de werkzaamheden van een (deel)project
  - hetzij bij aflevering van een product of indien expliciet wordt afgesproken, voorafgaand aan de levering van een product of dienst;
  - Bij een project voor een vaste prijs zal, tenzij anders is afgesproken, de verschuldigde vergoeding als volgt worden gefactureerd: 30% bij aanvang werkzaamheden, 60% halverwege het project en 10% bij oplevering. Onderhoud wordt jaarlijks vooraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
- 5.7 In het geval een betalingsverplichting niet binnen de gestelde termijn wordt nagekomen dan geldt dat de Opdrachtgever schriftelijk in gebreke wordt gesteld, en een termijn van veertien (14) dagen wordt gegund om aan de betalingsverplichting te voldoen. Na deze periode geldt dat de Opdrachtgever in verzuim is..
- 5.8 Indien de Opdrachtgever in verzuim is, is de Opdrachtgever vertragingsschade verschuldigd totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan. De vertragingsschade is gelijk aan de wettelijke rente voor consumententransacties.
- 5.9 Indien de Opdrachtgever in verzuim is dan is de Opdrachtgever verplicht de eventuele (buiten)gerechtelijke kosten te vergoeden. Deze buitengerechtelijke kosten zijn gereguleerd in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en bedragen minimaal € 40.00 (excl. BTW).
- 5.10 Elke door de Opdrachtgever verrichte betaling strekt telkens eerst ter voldoening van eventuele verschuldigde rente en kosten. De betaling van opeisbare facturen zullen worden voldaan op basis van anciënniteit, niet tegenstaande andersluidende mededelingen van de Opdrachtgever.
- 5.11 In geval van het niet nakomen van een betalingsverplichting is Misco gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering op te schorten tot het moment waarop de Opdrachtgever alle verplichtingen volledig is nagekomen.
- 5.12 Deelbetalingen zijn enkel gerechtigd in overleg met Misco.
- 5.13 Alle aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen moeten zonder korting of inhouding worden gedaan. De Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening. De Opdrachtgever heeft verder niet het recht om enige betalingsverplichting jegens Misco op te schorten.
- 5.14 Misco heeft het recht om in voorkomende gevallen vooruitbetaling van maximaal de helft van de koopsom te verlangen. Totdat de Opdrachtgever hieraan voldoet, kan Misco de werkzaamheden en/of de levering opschorten.

- 5.15 Indien Misco, nadat de Opdrachtgever in verzuim is, betalingsherinneringen of andere verzoeken tot betaling aan De Opdrachtgever richt, dan doet dit niet af aan het bepaalde in 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12 en 5.13

## **Artikel 6 - Levering en leveringstermijnen**

- 6.1 Opgaven van aflevertijden gelden als een indicatie en nooit als een uiterste termijn. Nader verstrekte informatie omtrent levertijden blijft eveneens indicatief.
- 6.2 Indien de aflevering meer dan achtendertig (38) dagen, gerekend vanaf het moment van de vooraf overeengekomen afleverdatum, plaatsvindt, dan mag de Overeenkomst worden ontbonden. Deze bepaling geldt alleen voor zover de vertraging niet is te wijten aan overmacht als bedoeld in artikel 9.
- 6.3 Indien Misco voor de uitvoering van de Overeenkomst gegevens dan wel hulpmiddelen nodig heeft die door de Opdrachtgever moeten worden verstrekt, zal de afleveringstermijn nooit eerder ingaan dan op de dag dat alle benodigde gegevens of hulpmiddelen in het bezit zijn van Misco
- 6.4 Misco is gerechtigd de verdere uitvoering van de werkzaamheden op te schorten, zolang de Opdrachtgever jegens Misco niet aan al haar verplichtingen heeft voldaan.
- 6.5 Misco kan de aan de Opdrachtgever verkochte zaken afleveren op een door de Opdrachtgever aan te wijzen plaats in de Nederland, behoudens de Waddeneilanden. Tenzij anders overeengekomen zal de aflevering plaatsvinden op de begane grond; bijzonderheden of speciale wensen met betrekking tot de leveringen kunnen apart door Misco in rekening worden gebracht. Indien bij of voor aflevering blijkt dat de omgeving aangepast dient te worden, kunnen deze kosten eveneens door Misco in rekening worden gebracht.

## **Artikel 7 - Aansprakelijkheid**

- 7.1 De Opdrachtgever kan Misco slechts aansprakelijk houden voor directe schade. Voor indirecte schade; gevolg- of bedrijfsschade; winst- of omzetschade; verlies van besparingen; door de Opdrachtgever door middel van redelijk gedrag vermijdbare schade of voor schade ontstaan uit overmacht, is Misco nimmer aansprakelijk.
- 7.2 Indien de schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Misco (of van haar leidinggevend personeel), of indien sprake is van letselschade geldt de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 7.1 niet.

## **Artikel 8 – Verzuim en ontbinding**

- 8.1 Bij verzuim van De Opdrachtgever of in één van de in artikel 17 genoemde gevallen zijn alle vorderingen van Misco op De Opdrachtgever, uit welke hoofde ook, onmiddellijk en volledig opeisbaar en is Misco bevoegd tot opschorting van de uitvoering van elke Overeenkomst en/of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van enige Overeenkomst. Het voorgaande doet niet af aan de overige rechten van Misco op grond van de wet of de Overeenkomst.

- 8.2 In geval van (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van (het bedrijf van) De Opdrachtgever, zullen alle Overeenkomsten van rechtswege zijn ontbonden, tenzij Misco binnen een redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de Overeenkomst te verlangen.

## **Artikel 9 – Overmacht**

- 9.1 Indien Misco door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens De Opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- 9.2 Indien de overmachtstoestand achtendertig (38) dagen duurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt.
- 9.3 Ingeval van overmacht heeft De Opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Misco als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
- 9.4 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Misco onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens De Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Misco kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden wordt onder meer gerekend: stakingen en uitsluitingen, brand, burgeroorlog, terrorisme, energiestoringen, bedrijfsstoringen, stagnatie of andere problemen bij de productie door Misco of haar toeleveranciers en/of bij haar eigen of door derden verzorgd transport en/of maatregelen van enige overheidsinstantie, telecommunicatiestoringen, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.
- 9.5 Misco zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmachtstoestand op de hoogte stellen.

## **Artikel 10 Intellectuele eigendom**

- 10.1 De eigendom van en alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Misco geleverde programmatuur blijven te allen tijde bij Misco, respectievelijk bij haar leveranciers.
- 10.2 Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen programmatuur, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten van Misco, respectievelijk van haar leveranciers een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, behoudens de schriftelijke toestemming van Misco.
- 10.3 De Opdrachtgever verkrijgt het recht de in haar opdracht ontwikkelde resultaten te gebruiken voor het beoogde doel.
- 10.4 Misco zal de Opdrachtgever vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot programmatuur afkomstig van Misco, mits de Opdrachtgever:
- Misco van een aanspraak terstond schriftelijk op de hoogte stelt, en
  - de behandeling van de zaak geheel aan Misco overlaat en hiertoe alle medewerking verleent, en

- geen verklaringen aflegt, toezeggingen doet, rechten of feiten erkent zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Misco.
  - de in dit lid genoemde vrijwaring geldt niet voor programmatuur afkomstig van leveranciers van Misco, voor gebruik van de programmatuur in combinatie met programmatuur, data of overige producten van derden of voor programmatuur waaraan ongeoorloofde wijzingen zijn aangebracht.
- 10.5 De in dit artikel geregelde aansprakelijkheid en vrijwaring is niet van toepassing indien de aanspraak het gevolg is van het gebruik van de programmatuur in combinatie met andere producten, die niet van Misco afkomstig zijn.
- 10.6 In geen geval zal Misco gehouden zijn tot verdergaande aansprakelijkheid met betrekking tot inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht dan in dit artikel beschreven.

### **Artikel 11 – Onderaannemers**

- 11.1 Misco is te allen tijde gerechtigd om bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruik te maken van onderaannemers.

### **Artikel 12 – Persoonsgegevens, privacy en Informatiebeveiliging**

- 12.1 De gegevens van een De Opdrachtgever zullen uitsluitend volgens het privacy beleid van Misco verwerkt worden. De Website bevat het van toepassing zijnde privacy statement.
- 12.2 De Opdrachtgever vrijwaart Misco voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor de Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Misco toerekenbaar zijn.
- 12.3 De Opdrachtgever staat er tegenover Misco 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. De Opdrachtgever vrijwaart Misco tegen elke rechtsvordering van een derde uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.4 Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiligen 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. Indien de Opdrachtgever specifiek eisen omtrent beveiliging stelt, dan zullen partijen daar expliciete afspraken over maken.
- 12.5 De Opdrachtgever zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

### **Artikel 13 - Vertrouwelijke informatie**

- 13.1 Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van broncodes, technische gegevens en/of documentatie, alsmede van alle andere gegevens, waaronder begrepen de inhoud van de Overeenkomst(en), afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt zal van deze

informatie steeds gebruik maken voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Bij overtreding van deze geheimhoudingsbepaling zal de Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd zijn van € 25.000,-- per overtreding.

- 13.2 Partijen zullen er voor zorg dragen, dat hun werknemers de in lid 1 geregelde geheimhoudingsplicht naleven.
- 13.3 De in dit artikel opgenomen verplichtingen blijven bestaan na de beëindiging van de Overeenkomst.

#### **Artikel 14 – Verpanding en verrekening**

- 14.1 Misco heeft het recht vordering(en) op de Opdrachtgever te verpanden.
- 14.2 Onder vorderingen wordt verstaan alle bestaande vorderingen die Misco op de Opdrachtgever(s) heeft of zal krijgen, uit hoofde van geleverde goederen, verrichte diensten, geleende gelden, of uit welke hoofde dan ook.
- 14.3 Misco heeft het recht vorderingen die bestaan tussen haar en de Opdrachtgever te verrekenen. Misco heeft tevens het recht verrekening toe te passen ten aanzien van vorderingen, welke bestaan tussen dochtervennootschappen en groepsvennootschappen van Misco en de Opdrachtgever.
- 14.4 Het is Opdrachtgever evenwel niet toegestaan enig aan Misco verschuldigd bedrag te verrekenen met bedragen, welke Misco en/of dochtervennootschappen en groepsvennootschappen van Misco aan de Opdrachtgever verschuldigd is.

#### **Artikel 15 – Overname van personeel**

- 15.1 Geen der partijen mag tijdens de duur van de Overeenkomst of binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst personeel van de andere partij in dienst nemen, tenzij dit geschiedt met toestemming van de andere partij. Mocht een der partijen in strijd met dit lid handelen, dan zal deze partij een onmiddellijk opeisbare boete aan de andere partij verbeuren ad € 50.000,-- per overgenomen medewerker.

#### **Artikel 16 – Medewerking door de Opdrachtgever**

- 16.1 De Opdrachtgever zal Misco steeds tijdig alle voor behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens inlichtingen verschaffen en voorts alle medewerking verlenen.
- 16.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van de apparatuur, programmatuur en te verlenen diensten alsmede voor de controle en de beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

#### **Artikel 17 – Beëindiging**

- 17.1 Misco kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk ontbinden:
  - indien de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard;

- indien gegronde vrees bestaat dat de Opdrachtgever niet zal nakomen;
- indien aan de Opdrachtgever - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend; of
- indien de Opdrachtgever anderszins niet in staat is aan haar betalingsverplichtingen te voldoen.

Misco zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

## **Artikel 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1 Uitsluitend het Nederlands Recht is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten.

18.2 Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Hoofdstuk A: Aanvullende voorwaarden voor Producten**

### **Artikel 19 – Prijs en prijswijzigingen**

19.1 Bezorgkosten zijn niet inbegrepen bij de prijzen voor Producten. Op elke order zullen bezorgkosten worden berekend (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen). De hoogte van de bezorgkosten is terug te vinden op de Website of deze zal kenbaar worden gemaakt voordat de Opdrachtgever een bestelling plaatst.

19.2 Prijzen zijn gebaseerd op de geldende omstandigheden, waaronder wisselkoersen, verzendkosten en dealerprijzen, voor Misco op het moment waarop de Producten worden besteld. Indien deze prijzen na het moment van bestelling van de Producten maar voor het moment van levering, is Misco gerechtigd de prijzen aan de gewijzigde omstandigheden aan te passen.

### **Artikel 20 – Eigendomsvoorbehoud**

20.1 Eigendom van Producten gaat, niettegenstaande de feitelijke bezorging, pas op de Opdrachtgever over, nadat de Opdrachtgever al hetgeen ter zake van enige Overeenkomst met Misco is verschuldigd, volledig heeft voldaan. Daaronder is mede begrepen vergoeding van rente en kosten, ook van eerdere uitgevoerde bestellingen.

20.2 De Opdrachtgever mag de Producten, voordat de eigendom daarvan is overgegaan, niet belasten, verkopen, doorleveren, vervreemden, verhuren, in gebruik geven, verpanden of anderszins bezwaren. Tot het moment dat de eigendom van de Producten op grond van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst is overgegaan, mag de Opdrachtgever de Producten slechts gebruiken voor het door Misco beoogd doel van de Producten en met alle gebruikelijke voorzichtigheid. De Opdrachtgever zal de producten duidelijk markeren als eigendom van Misco.

20.3 De Opdrachtgever stemt toe om op eerste verzoek van Misco, of door Misco aan te wijzen (rechts)personen, de Producten ter beschikking te stellen en verleent reeds nu onherroepelijk machtiging om de plaats waar de Producten zich bevinden te betreden teneinde de onder eigendomsvoorbehoud vallende Producten mee te nemen, respectievelijk licenties te beëindigen.



- 20.4 Bij beslag, (voorlopige) surséance van betaling of faillissement dient de Opdrachtgever onmiddellijk de beslag leggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator te wijzen op de (eigendoms-)rechten van Misco
- 20.5 In geval van leveringen van software verkrijgt de Opdrachtgever alleen de gebruiksrechten en wordt de Opdrachtgever nimmer auteursrechthebbende van de software. De auteursrechten berusten bij de fabrikant.

## **Artikel 21 – Aflevering, afleveringstermijn en inspectie bij aflevering**

- 21.1 Aflevering geschiedt door bezorging op het door de Opdrachtgever tijdens de totstandkoming van de Overeenkomst opgegeven adres. Bij bepaalde betalingen, waaronder betalingen met behulp van een creditcard, dient Misco de eisen m.b.t. bezorging in acht te nemen zoals die door de desbetreffende banken gesteld worden. Een en ander zal tijdig kenbaar worden gemaakt aan de Opdrachtgever.
- 21.2 Bezorging kan in meerdere deelleveringen plaats vinden. Dit zal voor de Opdrachtgever geen extra kosten met zich meebrengen dan hetgeen bij het sluiten van de Overeenkomst is opgegeven.
- 21.3 Het risico gaat over op de Opdrachtgever zodra de Producten op het opgegeven adres zijn bezorgd.
- 21.4 Wanneer bij een poging tot bezorging de Opdrachtgever de (deel)aflevering niet accepteert dan is Misco gerechtigd de kosten, hierin mede begrepen de kosten van terugzending en (transport)schade, voortkomend uit deze niet acceptatie te verhalen op de Opdrachtgever.
- 21.5 De Opdrachtgever is verplicht de Producten onmiddellijk na ontvangst te (doen) inspecteren op juistheid van het geleverde en op zichtbare gebreken.
- 21.6 De Opdrachtgever mag Producten afwijzen wegens non-conformiteit met het overeengekomene (zichtbare gebreken). Indien de Opdrachtgever binnen zes (6) maanden na aflevering een beroep doet op on-conformiteit, wordt vermoed dat het Product bij aflevering niet aan de Overeenkomst heeft beantwoord, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet. 21.7 Na het constateren van enig gebrek is de Opdrachtgever verplicht om het gebruik, de bewerking, verwerking en/of installatie van de betreffende Producten onmiddellijk te staken en voorts al het redelijkerwijs mogelijke te doen en te laten ter voorkoming van (verdere) schade.
- 21.8 De Opdrachtgever zal alle voor onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen, onder meer door Misco in de gelegenheid te stellen een onderzoek in te (doen) stellen naar de omstandigheden van het gebruik, de bewerking, verwerking en/of installatie.
- 21.9 Aan het in behandeling nemen van een klacht kan de Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 21.10 Indien de Opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek niet (meer) mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de Opdrachtgever geen aanspraken ter zake.
- 21.11 Het staat de Opdrachtgever niet vrij de Producten te retourneren, voordat Misco daarmee heeft ingestemd. Uitsluitend indien tijdig, correct en terecht is gereclameerd zijn de redelijke kosten van retourneren voor Misco

21.12 Indien de Opdrachtgever tijdig, correct en terecht klaagt over gebreken aan een Product, is de daaruit voor Misco voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt tot de in artikel 24 omschreven verplichtingen.

## **Artikel 22 - Gebruiksrecht standaardsoftware**

22.1 Ten behoeve van het gebruik van standaardsoftware sluit de Opdrachtgever een licentieovereenkomst met de leverancier van de software. Op het gebruik van standaardsoftware zijn dan ook de licentievoorwaarden van de leverancier van de standaardsoftware van toepassing.

## **Artikel 23 – Ruilen en herroepingrecht**

23.1 Voor iedere bestelling geldt een bedenktijd van veertien (14) dagen na ontvangst van het Product. Binnen deze termijn mag de Opdrachtgever het Product kosteloos retourneren of ruilen. Buiten deze periode mag de Opdrachtgever zonder gegronde reden en met toestemming van Misco, de Producten ruilen voor andere Producten aangeboden door Misco of een creditnota. De kosten voor voornoemd ruilen van producten bedragen tenminste 15% van de prijs waarvoor de Producten door De Opdrachtgever zijn gekocht.

23.2 Producten mogen slechts geruild worden binnen achtentwintig (28) kalenderdagen na levering en slechts met inachtneming van de vereisten van de artikelen 23.3 tot en met 23.7.

23.3 Uitgesloten herroep of ruilen in de zin van artikel 23.1 van een Product zijn de volgende Producten:

- Alle media dragers waarvan de verzegeling is verbroken. Hieronder wordt mede, maar niet uitsluitend, begrepen audio- en video opnamen en computerprogrammatuur.
- Software, zowel algemeen als specifiek.
- Gepersonifieerde Producten en Producten die op maat, dan wel naar de specificaties, van de Opdrachtgever zijn gemaakt/besteld.
- Producten waarvoor een dagprijs geldt.
- Aangebroke[n] verbruiksgoederen zoals inktcartridges. Wanneer het aangebroke[n] verbruiksgoed deel uitmaakt van een Product dan geldt de uitsluiting voor het gehele Product.

23.4 Het betreffende Product dient compleet en in originele staat te zijn. Op of aan het betreffende Product inclusief de verpakking mag geen enkele wijziging zijn aangebracht en deze dient in ongeschonden staat te zijn; alle documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen eveneens bij de retourzending te worden gevoegd. Indien de Producten meer gebruikt zijn dan noodzakelijk om te inspecteren, is Misco gerechtigd de waardevermindering bij De Opdrachtgever in rekening te brengen.

23.5 De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) terugzenden van het betreffende Product. De kosten van de terugzending zijn in principe voor rekening van de Opdrachtgever. Terugzending dient te geschieden volgens de specifieke richtlijnen die door Misco worden verstrekt. (RMA procedure).

23.6 Het risico voor terugsturen ligt bij De Opdrachtgever. Misco raadt de Opdrachtgever aan de Producten aangetekend of met een verzekerservice te versturen.

- 23.7 Misco kan besluiten, in het kader van de RMA procedure, het betreffende Product op te halen bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient dan, conform de richtlijnen, Misco in staat te stellen de Producten op te laten halen.
- 23.8 De Opdrachtgever kan de RMA procedure inzien op de website van Misco of opvragen bij de customer service afdeling.

## **Artikel 24 – Garantie**

- 24.1 Door fabrikanten of toeleveranciers van Producten aan Misco gegeven garanties betreffende deze Producten zullen steeds aan de Opdrachtgever worden overgedragen. Desgewenst kunnen met Misco nadere garantieafspraken worden gemaakt.
- 24.2 Op fabrieksgarantie zijn de garantievoorwaarden van de fabrikant of toeleverancier van toepassing.
- 24.3 In geval van een beroep op garantie is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de verzending van de Producten. Misco adviseert de Opdrachtgever de Producten aangetekend te verzenden. De Producten moeten worden geretourneerd overeenkomstig de vereisten zoals opgenomen in de garantiebepalingen van de fabrikant of toeleverancier.
- 24.4 Onverminderd het in dit artikel bepaalde, kan er geen aanspraak op garantie worden gedaan indien de slijtage als normaal kan worden beschouwd en verder in de volgende gevallen:
- indien er veranderingen in of aan de Producten zijn aangebracht; waaronder begrepen reparaties die niet met toestemming van de producent zijn verricht;
  - indien de originele factuur niet kan worden overgelegd, is gewijzigd of onleesbaar gemaakt;
  - indien gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig of niet met de bestemming corresponderend gebruik;
  - indien beschadiging is ontstaan door opzet, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud;
  - indien het serienummer is verwijderd, gewijzigd of anderszins oncontroleerbaar is gemaakt;
  - indien na het in werking treden van een reparatieprocedure de Opdrachtgever meldt dat er aanspraak op garantie wordt gemaakt;
  - indien de Producten zijn doorverkocht, doorgeleverd of vervreemd.

## **Hoofdstuk B: Aanvullende voorwaarden voor Diensten**

### **Artikel 25 – Prijswijziging en verlenging**

- 25.1 Misco is gerechtigd de prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen, conform de CBS Consumentenprijsindex.
- 25.2 Indien een Overeenkomst voor Diensten is aangegaan voor bepaalde tijd en stilzwijgend is verlengd ofwel is aangegaan voor onbepaalde tijd is de Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te allen tijde op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

### **Artikel 26 – Installatie van Producten**

- 26.1 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Misco de Producten installeren. de Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Misco gespecificeerde eisen voor de apparatuur, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 26.2 De apparatuur wordt geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard in de staat op de datum van installatie. Indien de Opdrachtgever de apparatuur zelf zal installeren of indien de Opdrachtgever nalatig is met het voldoen aan de in artikel 26.1 vermelde verplichtingen, geldt de datum van afleveren.

## **Artikel 27 - SaaS**

- 27.1 Misco staat er niet voor in dat de in het kader van een SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Misco zal zich ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Misco zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door de Opdrachtgever zijn gemeld. Onder 'fout' wordt verstaan het niet voldoen aan de door Misco schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien de Opdrachtgever deze kan aantonen en reproduceren.
- 27.2 Misco staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 27.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.
- 27.4 Misco is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van de Opdrachtgever of die van derden. Misco is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte.
- 27.5 Alle door Misco bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom van Misco of diens toeleveranciers, ook indien de Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Misco.

## **Artikel 28 -Dienstverlening**

- 28.1 Misco zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Misco garandeert niet dat resultaten van de dienstverlening geheel of gedeeltelijk als succesvol kunnen worden aangemerkt en binnen de overeengekomen periode kunnen worden gebruikt.
- 28.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Misco gerechtigd de aanvang van de diensten, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 28.3 Partijen worden niet aangemerkt als werkgever en werknemer, als principaal en agent, als partners of anderszins als participanten in een gezamenlijke onderneming.

## **Artikel 29 - Wijziging en meerwerk**

- 29.1 Indien Misco op verzoek of met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Opdrachtgever aan Misco worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Misco. Misco is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten
- 29.2 De Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever en Misco, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

## **Artikel 30 - Onderhoudsdiensten**

- 30.1 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke Overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Misco verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door de Opdrachtgever bij Misco zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur en/of programmatuur aan de door Misco schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien de Opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd.
- 30.2 De Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing voordoet, Misco daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde beschrijving.
- 30.3 Indien Misco het onderhoud online verricht, zal de Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 30.4 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 maar niet limitatief gebreken op internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur, materialen welke niet onder onderhoudsovereenkomst vallen, alsmede enig van buitenkomend onheil behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 30.5 Misco is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.
- 30.6 Misco heeft voor de uitvoering van haar dienst vrijelijk toegang tot de panden voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden