

Algemene Voorwaarden – Versie: 3.0 – d.d. 23 mei 2022

Fastfix ICT Support B.V., De lind 6, 4841 KC, Prinsenbeek Kvk: 86455125 Breda

ARTIKEL 1 Definities

In deze overeenkomst worden de navolgende – steeds met een beginhoofdletter geschreven – begrippen, ongeacht of deze in enkelvoud of in meervoud worden gebruikt, gedefinieerd als volgt:

1.1 **Aanbieder:** De Klant die Apparatuur ter verkoop en/of overname aanbiedt aan Fastfix ICT Support B.V..

1.2 **Accounts:** Het aantal gebruikers van Klant dat recht heeft op toegang tot en gebruik van de Software en/of Hardware.

1.3 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Fastfix ICT Support B.V..

1.4 **Apparatuur:** Alle Hardware en Hardware Klant.

1.5 **Beheersdiensten:** technisch beheer van Hardware Klant en/of Derden Software door Fastfix ICT Support B.V., als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Onder beheer valt geen functioneel beheer.

1.6 **Bijlage:** bijlagen bij de Overeenkomst die daarvan onlosmakelijk deel uitmaken.

1.7 **Data:** alle gegevens en bestanden die door Klant worden verwerkt.

1.8 **Derden Software:** programmatuur van derden, waartoe Klant direct een gebruiksrecht verkrijgt via een derde of eigen programmatuur waarvan Klant zelf rechthebbende is.

1.9 **Diensten:** alle in de Overeenkomst gespecificeerde diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Hosting Diensten, Beheersdiensten, Onsite support en Onderhoud.

1.10 **Documentatie:** alle in het kader van de Diensten aan Klant verstrekte documentatie of materiaal, waaronder begrepen maar niet beperkt tot technische handleidingen, systeem-, gebruikers-, en installatiehandleidingen, cursusmateriaal en/of andere documentatie, waaronder documentatie met betrekking tot Software en Hardware.

1.11 **Hardware:** servers, hardware en overige (rand-)apparatuur in eigendom en/of in beheer van Fastfix ICT Support B.V., die door Fastfix ICT Support B.V. worden gebruikt om de Diensten te verrichten. Onder Hardware valt geen Hardware Klant.

1.12 **Hardware Klant:** servers, hardware en overige (rand-) apparatuur, in beheer van en/of in eigendom van Klant.

1.13 **Hosting Diensten:** hosting en technisch beheer van Hardware en Software ten behoeve van Klant door Fastfix ICT Support B.V. B.V., als nader in de Overeenkomst gedefinieerd.

1.14 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, databankenrechten alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.

1.15 **Klant:** De rechtspersoon die met Fastfix ICT Support B.V. de Overeenkomst sluit.

1.16 **Materialen:** softwarematige hulpmaterialen van Fastfix ICT Support B.V., benodigd voor het kunnen leveren van de Diensten, zoals bijvoorbeeld monitoring software. De Materialen (kunnen) worden geïnstalleerd op Hardware (Klant).

1.17 **Meerwerk:** alle door Fastfix ICT Support B.V. te verrichten werkzaamheden en/of prestaties die buiten de inhoud en/of omvang vallen van de in de Overeenkomst(en) specifiek beschreven werkzaamheden.

1.18 **Melding:** de melding van een Storing door Klant bij Fastfix ICT Support B.V..

1.19 **Onderhoud:** naar het oordeel van Fastfix ICT Support B.V. noodzakelijk onderhoud van Hardware en/of Software.

1.20 **Ondersteuning:** ondersteuning per telefoon en/of per e-mail door Fastfix ICT Support B.V. aan Klant met betrekking tot Software, Hardware, Derden Software en/of Hardware Klant. Ondersteuning op locatie wordt beschouwd als Onsite support.

1.21 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Fastfix ICT Support B.V. en Klant inclusief alle Bijlagen die ziet op de door Fastfix ICT Support B.V. te leveren Dienst(en).

1.22 **Partij:** Fastfix ICT Support B.V., Klant of Aanbieder.

1.23 **Producten:** nieuwe of gebruikte Hardware, Software en Derden Software die Fastfix ICT Support B.V. aanbiedt en de Klant van Fastfix ICT Support B.V. koopt en daarvan eigenaar wordt (Hardware Klant).

1.24 **Onsite support:** aanvullende diensten op gebied van: IT- consultancy en advies en projectmanagement, IT-beheer en onderhoud, IT-processen, IT-architectuur, Hardware en software, hosting en cloud diensten die Fastfix ICT Support B.V. op basis van 'time en material' aanbiedt, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd.

1.25 **Service Window:** de periode dat Fastfix ICT Support B.V. Onderhoud verricht, waaronder begrepen Onderhoud in verband met een noodsituatie.

1.26 **Software:** alle softwareprogramma's onder de Diensten waartoe Klant een gebruiksrecht krijgt van Fastfix ICT Support B.V. als nader bepaald in de Overeenkomst. Onder Software vallen zo mogelijk Materialen, maar niet Derden Software.

1.27 **Storing:** het (i) niet beschikbaar zijn van de Dienst en/of, (ii) het niet functioneren van de Software, Derden Software, Hardware en/of Hardware Klant - in overeenstemming met de bijbehorende, schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties.

1.28 **Cloudwerkplek:** standaard IT-werkplek die conform de door Fastfix ICT Support B.V. gekozen technologieën en inrichting aan Klant beschikbaar wordt gesteld. Private cloud omgevingen vallen hier ook onder.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van Fastfix ICT Support B.V. alsmede op de Overeenkomst, rechtshandelingen van Fastfix ICT Support B.V. en alle andere overeenkomsten waarbij Fastfix ICT Support B.V. partij is, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door Partijen schriftelijk is afgeweken. In het geval dat enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegde rechter nietig geacht zal worden of anderszins niet bindend, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de inname en verwerking van apparatuur die door een Klant wordt aangeboden.

2.3 Mondelinge aanbiedingen en toezeggingen verbinden Fastfix ICT Support B.V. slechts nadat en voor zover deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.

2.4 Indien de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden strijdig zijn met of afwijken van één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, prevalerende bepalingen uit de Overeenkomst enkel indien en voor zover de Overeenkomst expliciet en nadrukkelijk van deze Algemene Voorwaarden afwijkt.

2.5 Door Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden zijn niet van toepassing op aanbiedingen, offertes en voorstellen van Fastfix ICT Support B.V., de Overeenkomst of enige andere overeenkomst waarbij Fastfix ICT Support B.V. partij is, tenzij en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Fastfix ICT Support B.V. zijn aanvaard. In het geval dat zowel de Algemene Voorwaarden als de algemene voorwaarden van Klant van toepassing zijn, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

2.6 Partijen zullen te allen tijde duidelijk maken dat zij handelen als onafhankelijke, zelfstandige Partijen op eigen naam en voor eigen risico. Partijen zijn niet bevoegd om namens elkaar overeenkomsten aan te gaan of namens elkaar verplichtingen dan wel aansprakelijkheden aan te gaan jegens derden. De Overeenkomst beoogt dan ook op geen enkele wijze een rechtsverhouding te scheppen die verder gaat dan de rechten en verplichtingen die Partijen in de Overeenkomst jegens elkaar aangaan. In het bijzonder, doch niet daartoe beperkt, beoogt de Overeenkomst geen joint venture, agentuur of arbeidsrelatie te creëren.

ARTIKEL 3 Aanbod en aanvaarding

3.1 Alle door Fastfix ICT Support B.V. gedane aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend tenzij schriftelijk expliciet anders is bepaald. Fastfix ICT Support B.V. is op elk moment voor aanvaarding van de aanbieding of offerte van Fastfix ICT Support B.V. door Klant gerechtigd de aanbieding en/of offerte te herroepen, in te trekken of te wijzigen. Offertes en aanbiedingen zijn geldig voor de duur van de op de aanbiedingen en in de offerte vermelde periode. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, zijn offertes en aanbiedingen geldig voor een periode van veertien (14) dagen.

3.2 De van de aanbiedingen en/of offertes deel uitmakende gegevens (zoals Documentatie, tekeningen, afbeeldingen, Materialen, technische beschrijvingen en voorbeelden) zijn zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar niet bindend voor Fastfix ICT Support B.V. staat het vrij wijzigingen door te voeren voor zover deze noodzakelijk of wenselijk zijn vanwege technische redenen.

3.3 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Fastfix ICT Support B.V. verstrekte gegevens waarop Fastfix ICT Support B.V. de aanbieding en/of offerte baseert. Indien deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, kan Fastfix ICT Support B.V. zich erop beroepen dat de offerte met terugwerkende kracht komt te vervallen. Mocht de Overeenkomst reeds tot stand zijn gekomen, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd deze op grond van dwaling per direct te vernietigen.

3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) onvoorwaardelijke bevestiging door Klant van de gehele offerte van Fastfix ICT Support B.V., inclusief de bevestiging van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden. De directie van Fastfix ICT Support B.V. komt het recht toe reeds door Klant aanvaarde offertes niet goed te keuren, waarmee deze komen te vervallen.

Een Overeenkomst wordt eveneens geacht te zijn tot stand gekomen indien Fastfix ICT Support B.V. met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen. Indien bij het leveren van Producten verkoop uit magazijnvoorraad plaatsvindt, treedt de verkoopfactuur in plaats van de schriftelijke opdrachtbevestiging.

3.5 Ook indien een overeenkomst tussen Fastfix ICT Support B.V. en Klant reeds tot stand is gekomen door aanbidding en aanvaarding, bindt deze Fastfix ICT Support B.V. niet in het geval door Fastfix ICT Support B.V. (abusievelijk) onder de inkoopprijs is geoffreerd, ook als Klant dit niet wist.

3.6 Fastfix ICT Support B.V. heeft het recht, indien de opdracht voor de levering van een zaak of het verrichten van diensten niet tot een overeenkomst leidt, alle kosten die Fastfix ICT Support B.V. heeft moeten maken om de aanbidding te kunnen verstrekken, aan de Klant in rekening te brengen.

3.7 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij het tegendeel door Klant wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van aflevering toegankelijkheid problemen met betrekking tot de e-mailbox en/of randapparatuur van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

ARTIKEL 4 Product inventarisatie en Levering van Producten

4.1 Fastfix ICT Support B.V. kan op verzoek van Klant een inventarisatie maken van de benodigde en of gewenste IT-oplossing. Hoewel Fastfix ICT Support B.V. zich zal inspannen de inventarisatie en/of advieswerkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt Fastfix ICT Support B.V. geen enkele verantwoordelijkheid voor de juistheid, volledigheid en bruikbaarheid.

4.2. Fastfix ICT Support B.V. kan bij een inventarisatie en advies uitgaan van de aan haar door Klant of derden verstrekte informatie. Zij heeft ter zake geen onderzoeksplicht.

4.3 Alle door Fastfix ICT Support B.V. opgegeven leveringstermijnen gelden als benaderingen en zijn in geen geval als fatale termijnen te beschouwen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

4.4 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd de levering op te schorten zolang Klant jegens Fastfix ICT Support B.V. niet aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment dat Klant alsnog deze verplichtingen is nagekomen, of Fastfix ICT Support B.V. de overeenkomst wegens wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) heeft ontbonden, in welk geval Klant tot vergoeding van de schade gehouden is.

4.5 Indien en voor zover Fastfix ICT Support B.V. om welke reden dan ook in redelijkheid duurzaam niet tot (deel)levering in staat is, is zij gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot betaling van enige boete of vergoeding van enige schade gehouden te zijn.

4.6 De levering van Producten geschiedt af magazijn, -werkplaats, -fabriek of -winkel ter keuze van Fastfix ICT Support B.V..

4.7 De door Fastfix ICT Support B.V. te leveren Producten kunnen door Fastfix ICT Support B.V. worden vervoerd voor rekening en risico van Klant. De keuze van de wijze van transport wordt door Fastfix ICT Support B.V. bepaald tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Fastfix ICT Support B.V. heeft geen verantwoordelijkheid de Producten tijdens het vervoer te verzekeren, tenzij Klant dit uitdrukkelijk verlangt; in dit geval komen de kosten voor rekening van Klant.

4.8 Tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen komen de bijkomende kosten zoals in- en uitvoerrechten, zegel-, stations- en inkларingskosten en belastingen voor rekening van Klant.

4.9 Fastfix ICT Support B.V. behoudt zich het recht voor in gedeelten af te leveren en afzonderlijk te factureren.

4.10 Indien bestelde Producten in het magazijn van Fastfix ICT Support B.V. zijn aangekomen maar op verzoek van Klant tijdelijk aldaar dienen te worden opgeslagen, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd betaling voor de betreffende zaken te verlangen. Fastfix ICT Support B.V. is in voorkomend geval tevens gerechtigd kosten voor opslag bij Klant in rekening te brengen. Producten als hiervoor bedoeld worden voor risico van Klant opgeslagen. Fastfix ICT Support B.V. is niet gehouden om met een opslag als hiervoor bedoeld akkoord te gaan en kan te allen tijde aan Klant laten weten dat deze de Producten dient op te halen.

ARTIKEL 5 Productprijzen

5.1. De door Fastfix ICT Support B.V. opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de prijzen geldend op de dag van levering af werkplaats, -fabriek, -magazijn of winkel en zijn exclusief BTW en tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld exclusief verpakkings- en verzendkosten.

5.2. Fastfix ICT Support B.V. heeft het recht alle prijsverhogende factoren, waaronder mede moet worden verstaan verhoging van kostprijzen en tarieven voor materialen, loonkosten, sociale lasten, belastingen, transportkosten, (fabrieks) prijzen van toeleveranciers, alsmede een wijziging in valutaverhoudingen, die zijn ontstaan na het doen van de aanbidding, prijsopgave, offerte c.q. de totstandkoming van de Overeenkomst, aan Klant te berekenen. Klant is gerechtigd, na in kennis te zijn gesteld van de verhoging, binnen 8 dagen na de kennisgeving de overeenkomst te ontbinden, indien in redelijkheid gesteld kan worden dat Klant, ware de

hogere prijs reeds bekend geweest bij de totstandkoming van de overeenkomst, niet tot het sluiten van de overeenkomst was overgegaan.

ARTIKEL 6 Zekerheid en eigendomsvoorbehoud

6.1 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd alvorens te leveren een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant te verlangen. Deze bepaling geldt evenzeer, indien leverancierskrediet is bedongen. Weigering van Klant om de verlangde zekerheid te stellen geeft Fastfix ICT Support B.V. het recht de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Fastfix ICT Support B.V. tot vergoeding van de schade die zij dientengevolge lijdt.

6.2 Fastfix ICT Support B.V. behoudt de eigendom van alle door Fastfix ICT Support B.V. aan Klant geleverde Producten, zolang Klant niet aan al zijn betalingsverplichtingen betreffende de geleverde Producten, waaronder begrepen vorderingen ter zake van eventueel verschuldigd geworden boetes, rentes en kosten, heeft voldaan.

6.3 In aanvulling op het hierboven genoemde eigendomsvoorbehoud verbindt Klant zich om op eerste daartoe strekkend verzoek van Fastfix ICT Support B.V. een bezitloos pandrecht te vestigen op alle door Fastfix ICT Support B.V. aan Klant geleverde Producten, tot zekerheid van alle bestaande en toekomstige vorderingen van Fastfix ICT Support B.V. op Klant, uit welke hoofde dan ook.

6.4 Zolang vaststaat, dat de eigendom van het geleverde nog niet is overgegaan op Klant, is deze niet gerechtigd het geleverde Product -dan wel onderdelen daarvan- door te verkopen, of ter beschikking van derden te stellen, aan derden in pand te geven of op enig andere wijze de geleverde zaken te bezwaren, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Fastfix ICT Support B.V..

ARTIKEL 7 Productgarantie

7.1 Op de Apparatuur die door Fastfix ICT Support B.V. van een fabrikant is betrokken, zijn voor zover aanwezig, uitsluitend de garantiebepalingen van fabrikant van toepassing.

7.2 Op door Fastfix ICT Support B.V. ingekochte en aan Klant verkochte gebruikte Apparatuur wordt door Fastfix ICT Support B.V. geen enkele garantie verleend en geen enkele aansprakelijkheid voor schade aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Gebruikte Apparatuur wordt in beginsel zonder software geleverd. Indien gebruikte Apparatuur met een operating system wordt geleverd, is Fastfix ICT Support B.V. nimmer gehouden daarbij een handleiding of andere zaken te leveren.

7.3 Indien en voor zover Fastfix ICT Support B.V. uitdrukkelijk schriftelijk in de Overeenkomst of op de factuur garantie heeft verleend, geldt aanvullend dat elke aanspraak op garantie vervalt, wanneer zonder schriftelijke toestemming van Fastfix ICT Support B.V. wijzigingen in of aan de Apparatuur zijn aangebracht, die naar de mening van Fastfix ICT Support B.V. de normale werking en betrouwbaarheid van de apparatuur kunnen beïnvloeden. Hetzelfde geldt wanneer binnen de garantietermijn andere dan de door Fastfix ICT Support B.V. geleverde onderdelen zijn gemonteerd of zonder de toestemming van Fastfix ICT Support B.V. aan het Product reparaties zijn verricht.

7.4 Bedrijfsschade, gevolgschade of andere hier niet met name genoemde indirecte schade zijn van de garantie uitgesloten. De garantie is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijke fabricage, constructie of materiaal. De garantie geldt niet ingeval van normale slijtage en van schade, die is ontstaan als gevolg van ongevallen, alsmede ingeval van nalatigheid of ondeskundige behandeling door de Klant, alsmede in het geval dat de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.

7.5 De kosten en risico's van transport naar en van de werkplaats van Fastfix ICT Support B.V. zijn voor rekening van Klant.

7.6 Fastfix ICT Support B.V. verleent voorts geen enkele garantie met betrekking tot de door haar aan Klant ter beschikking gestelde of geleverde Software. Fastfix ICT Support B.V. garandeert niet, noch uitdrukkelijk noch stilzwijgend, de kwaliteit, prestatie, verhandelbaarheid of geschiktheid voor enig bepaald doel van de Software. Alle Software wordt in licentie gegeven en verkocht in de staat waarin deze zich op het moment van aankoop bevindt. Het risico betreffende de kwaliteit en de prestatie van de Software ligt bij Klant. Indien en voor zover de software door Fastfix ICT Support B.V. van een leverancier is betrokken, zijn uitsluitend de garantiebepalingen - voor zover aanwezig - van die leverancier of de fabrikant van toepassing.

7.7 Fastfix ICT Support B.V. is niet verplicht reparaties op gebruikte Apparatuur uit te voeren. In het geval Fastfix ICT Support B.V. een garantie heeft gegeven op gebruikte Apparatuur, zal zij in elk geval volledig aan haar garantieverplichtingen hebben voldaan indien zij vervangend werkend apparatuur ter beschikking heeft gesteld die in redelijke mate aan dezelfde specificaties voldoet als de ondeugdelijk Apparatuur. Fastfix ICT Support B.V. is nimmer gehouden gebruikte apparatuur terug te nemen tegen terugbetaling van de koopprijs.

7.8 Fastfix ICT Support B.V. is in geen geval verplicht garantie te verlenen op gebruikte Apparatuur die onder de benaming: "koopjes" wordt aangeboden. Ook indien Fastfix ICT Support B.V. uitdrukkelijk garantie heeft verstrekt

op gebruikte Apparatuur die onder de benaming “koopjes” is verkocht, kan geen enkele aanspraak worden gedaan op vervanging, prijskorting of reparatie met betrekking tot batterijen of accu's behorend bij die betreffende Apparatuur.

7.9 Geen garantie of vergoeding wordt gegeven ten aanzien van de verpakings- en verzendkosten voor reparaties, software installatiekosten, data herstelkosten, dataverlies, waterschade, valschade en iedere andere vorm van indirecte schade.

7.10 Op onderdelen en accessoires waar de gebruikswijze invloed heeft op het slijtageproces, wordt een beperkte garantie van 3 maanden verstrekt. Dit betreft onder andere de batterij, het toetsenbord, de muis en de oplader.

ARTIKEL 8 Service- en onderhoudswerkzaamheden

8.1 Fastfix ICT Support B.V. zal service en onderhoud overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken verrichten.

8.2 Indien Apparatuur om welke reden dan ook wordt afgegeven voor onderzoek is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen. Indien Klant de door haar afgegeven ICT-apparatuur niet binnen 60 dagen nadat apparatuur is gerepareerd, dan wel een onderzoek is afgerond en dit aan Klant is kenbaar gemaakt, door Klant is afgehaald, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd de apparatuur af te voeren en daarvoor eventuele kosten bij Klant in rekening te brengen. Eventuele opslagkosten komen voor rekening van Klant.

8.3 Alle door Fastfix ICT Support B.V. bij de service en onderhoud gebruikte Apparatuur, Software en ander materialen blijven eigendom van Fastfix ICT Support B.V., behoudens in geval Klant voor deze Apparatuur, Software en andere materialen een vergoeding betaalt aan Fastfix ICT Support B.V..

8.4 Fastfix ICT Support B.V. kan wijzigingen aanbrengen in de omvang en de inhoud van de te verrichten service of onderhoud. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Fastfix ICT Support B.V. Klant hierover zo spoedig mogelijk inlichten en komen de kosten van verandering voor rekening van Klant.

8.5 Indien service- en of onderhoudswerkzaamheden worden verricht uit hoofde van een door Fastfix ICT Support B.V. uitgegeven supportcontract gelden de voorwaarden als omschreven op de Overeenkomst.

ARTIKEL 9 Inname en verwerking van Producten

9.1 Fastfix ICT Support B.V. kan bij de uitvoering van haar opdrachten afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur innemen. Zij kan zulks doen met het oogmerk deze Apparatuur aan bieden ter afvalverwerking c.q. recycling, onverminderd het hierna bepaalde.

9.2 Indien en voor zover er met een eventuele afvalverwerking c.q. recycling samenhangende kosten bij Fastfix ICT Support B.V. in rekening worden gebracht, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd deze aanvullend aan Klant in rekening te brengen. Dit is eveneens van toepassing op transportkosten in verband met afvalverwerking c.q. recycling.

9.3 Fastfix ICT Support B.V. kan tevens al dan niet afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur opkopen. Klant verklaart in voorkomend geval bevoegd te zijn tot verkoop van de betreffende Apparatuur. Fastfix ICT Support B.V. is niet gehouden deze bevoegdheid te controleren, noch is zij gehouden te controleren of de ter koop aangeboden Apparatuur één op één correspondeert met de aan haar door Klant daadwerkelijk afgegeven Apparatuur. Fastfix ICT Support B.V. is niet gehouden door Klant afgegeven Apparatuur terug te leveren, ongeacht of betaling voor de betreffende Apparatuur door Fastfix ICT Support B.V. al dan niet reeds heeft plaatsgevonden. Het staat Fastfix ICT Support B.V. vrij aan haar door Klant als hiervoor bedoeld afgegeven Apparatuur, door te verkopen en te leveren, deze Apparatuur aan bieden ter afvalverwerking c.q. recycling of deze aan te bieden aan goede doelen.

9.4 Waardes en of prijsopgaven voor op te kopen c.q. in te nemen Apparatuur, zoals door Fastfix ICT Support B.V. gepubliceerd op het internet of overigens door haar vermeld zijn indicatief en gelden niet als bindend bod.

9.5 Een bod uitgebracht door een werknemer van Fastfix ICT Support B.V. boven een belang van € 10.000, geldt als niet rechtsgeldig uitgebracht als dit niet is ondertekend door een van de eigenaren van Fastfix ICT Support B.V..

9.6 In het geval Fastfix ICT Support B.V. op enig moment een offerte heeft uitgebracht voor de aankoop van Apparatuur en zich tussentijds prijs verlagende omstandigheden voordoen, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd haar prijsaanbod aan te passen en haar eerdere bod niet langer gestand te doen. Het staat de Klant en aanbieder van de op te kopen Apparatuur in voorkomend geval vrij zijn aanbod in te trekken.

9.7 Hoewel Fastfix ICT Support B.V. zich zal inspannen om data van ingenomen Apparatuur te verwijderen, en Fastfix ICT Support B.V. voor de verwijdering hiervan geavanceerde en goedgekeurde software gebruikt, is Fastfix ICT Support B.V. niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig

verwijderen van data en klantkenmerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen. Voorgaande geldt ook als Fastfix ICT Support B.V. ter zake van de bedoelde verwijdering een certificaat heeft afgegeven.

9.8 Bij het aanbieden van in te nemen Apparatuur, is de Klant en aanbieder van gehouden een gespecificeerde pakbon te verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant en aanbieder om de apparatuur adequaat te verpakken. Als Fastfix ICT Support B.V. de in te nemen apparatuur ter plaatse niet uitputtend op aantallen en werking heeft gecontroleerd geeft het tekenen door Fastfix ICT Support B.V. van een pakbon bij inname van Apparatuur geen enkele garantie voor de daadwerkelijke inname van alle aldaar vermelde Apparatuur. Indien na verdere controle door Fastfix ICT Support B.V. blijkt dat de ingenomen Apparatuur niet werkend, beschadigd, incompleet of defect is, geldt deze nadere vaststelling als bepalend voor de staat van de Apparatuur bij inname.

9.9 Hoewel Fastfix ICT Support B.V. zich zal inspannen om de verwerking en recycling van de ingenomen Apparatuur milieuvriendelijk te laten plaatsvinden en Fastfix ICT Support B.V. voor de verwerking en recycling van de Apparatuur gebruik maakt van in de markt als betrouwbaar bekend staande partijen, is Fastfix ICT Support B.V. jegens de Klant en aanbieder niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig milieuvriendelijk verwerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle Apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen.

9.10 Fastfix ICT Support B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat medewerkers van de Klant en aanbieder van in te nemen apparatuur of derden, Apparatuur aan Fastfix ICT Support B.V. hebben meegegeven behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Fastfix ICT Support B.V..

ARTIKEL 10 Werkplekplaatsing, installatie en migratie

10.1. Fastfix ICT Support B.V. kan op verzoek van Klant plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden verrichten. Het betreft zowel Hardware matige als Softwarematige installatiewerkzaamheden.

10.2. Hoewel Fastfix ICT Support B.V. zich zal inspannen plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt zij geen enkele verantwoordelijkheid hiervoor.

10.3. Werkzaamheden in verband met plaatsing, installatie en migratie worden uitgevoerd voor rekening en risico van Klant, en worden geacht uitgevoerd te worden onder voortdurend toezicht van Klant.

ARTIKEL 11 Uitvoering van (overige) Diensten

11.1 Fastfix ICT Support B.V. zal zich bij de uitvoering van met Klant overeengekomen Diensten naar beste vermogen inspannen om de Diensten te verlenen conform het bepaalde in de Overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen worden alle Diensten steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Fastfix ICT Support B.V. zal bij de uitvoering van de Diensten alle zorgvuldigheid in acht nemen, die redelijkerwijs van haar als bekwaam ICT-dienstverlener verwacht kan worden.

11.2 Klant mag de Diensten alleen gebruiken voor eigen, interne bedrijfsdoeleinden. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Diensten niet aanwenden voor commerciële doeleinden of voor enig ander doeleinde dan de in de Overeenkomst genoemde doeleinden. Het recht van de Klant op het gebruik van de Diensten is niet overdraagbaar.

11.3 De voorgeschreven vereisten voor gebruik van de Diensten kunnen (nader) beschreven staan in de Overeenkomst. Dit kan onder andere betreffen de instellingen, Software, Hardware, internetbandbreedte en telecommunicatie. De kosten voor aanschaf en/of het gebruik en/of beheer hiervan komen voor eigen rekening en verantwoordelijkheid van Klant.

11.4 Klant is als eerste verantwoordelijk voor de (juiste) keuze voor en het gebruik en onderhoud van binnen zijn onderneming aanwezige Apparatuur, infrastructuur, telecommunicatieverbindingen (waaronder internet), Hardware Klant, Software, configuratie, programmatuur en Data. Fastfix ICT Support B.V. is niet aansprakelijk voor fouten in transmissie van Data, en evenmin voor storingen en/of niet-beschikbaarheid van voornoemde Apparatuur en/of telecommunicatieverbindingen.

11.5 Alle door Fastfix ICT Support B.V. genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data gelden steeds als streefdata, binden Fastfix ICT Support B.V. niet. Fastfix ICT Support B.V. spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Partijen erkennen dat een wijziging van, of een aanvulling op het in de Overeenkomst bepaalde werkzaamheden, tot overschrijding van de overeengekomen termijnen kan leiden. De enkele overschrijding van een door Fastfix ICT Support B.V. genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Fastfix ICT Support B.V. niet van rechtswege in verzuim.

11.6 Indien de Dienst in fasen wordt verleend, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd de aanvang van werkzaamheden ten behoeve van een fase uit te stellen totdat Klant de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd respectievelijk deze met Fastfix ICT Support B.V. heeft afgerekend.

ARTIKEL 12 Licentie

12.1 Op voorwaarde dat Klant de verschuldigde vergoedingen heeft voldaan, verleent Fastfix ICT Support B.V. aan Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-(sub)licentieerbaar en beperkt recht om in het kader van de Dienst, de Software, de Hardware en/of de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie en uitsluitend voor het beoogd gebruik zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De source code van de Software en/of Materialen wordt nimmer verstrekt of overgedragen.

12.2 In de Overeenkomst kan Fastfix ICT Support B.V. nadere voorwaarden stellen aan de omvang van het gebruik van de Software, waaronder begrepen maar niet beperkt tot (het aantal van) de Accounts.

12.3 Het is Klant niet toegestaan de Software, Materialen en/of de Documentatie, dan wel de dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Software.

12.4 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd om in de Software gebruik te maken van software van derde partijen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot open source software. In dat geval is Klant aan de gebruiksvoorwaarden van deze derde partijen gebonden. Fastfix ICT Support B.V. zal deze gebruiksvoorwaarden van derden bij de Overeenkomst alsmede op eerste verzoek aan Klant toezenden. Mochten de gebruiksvoorwaarden van deze derden, om welke reden dan ook, niet van toepassing zijn, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

ARTIKEL 13 Verplichtingen Klant

13.1 Klant erkent dat de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van correcte, complete en tijdige verstrekking van gegevens door Klant. Klant zal voor deze verstrekking zorgdragen. Klant garandeert de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en dat de verstrekking daarvan geen inbreuk maakt op enige rechten van derden.

13.2 Indien Klant nalaat om Fastfix ICT Support B.V. te voorzien van de data, materialen, producten, Software of medewerkers welke vereist zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en/of wanneer Klant anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst en/of het verlenen van de Diensten op te schorten. Klant is in dat geval gehouden de extra kosten te voldoen die Fastfix ICT Support B.V. moet maken als gevolg van dit handelen van Klant, een en ander onverminderd het recht van Fastfix ICT Support B.V. tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

13.3 Indien en voor zover Fastfix ICT Support B.V. bij de Diensten gebruik maakt van Derden Software, staat Klant ervoor in dat hij gerechtigd is om Fastfix ICT Support B.V. ten behoeve van de Diensten toegang tot en gebruik van die Derden Software te verschaffen.

13.4 Klant zal de medewerkers van Fastfix ICT Support B.V. desgevraagd de toegang tot locaties van de Klant verschaffen.

13.5 Klant zal toegewezen gebruikersnamen en/of wachtwoorden vertrouwelijk behandelen. Fastfix ICT Support B.V. is niet aansprakelijk voor gebruik en/of misbruik van gebruikersnamen en/of wachtwoorden. Fastfix ICT Support B.V. mag ervan uitgaan dat de gebruikers van Klant ook daadwerkelijk degene zijn die zich aanmelden met de aan hen toebehorende gebruikersnaam en wachtwoord. Zodra gebruikers weten of reden hebben te vermoeden dat een gebruikersnaam en/of wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden, moet Klant Fastfix ICT Support B.V. daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het veranderen van het wachtwoord en het zo nodig wettelijk melden van een datalek zoals bedoeld in artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

13.6 Fastfix ICT Support B.V. behoudt zich het recht voor de inlogprocedure, wachtwoorden en/of de gebruikersnamen te veranderen indien zij dit op enigerlei wijze noodzakelijk acht, bijvoorbeeld indien dit in het belang is van het functioneren en/of kunnen gebruiken van de Diensten. In dat geval wordt de gebruiker hiervan op de hoogte gesteld.

13.7 Klant is bij het gebruik maken van de Diensten te allen tijde verplicht zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wet- en/of regelgeving, waaronder de "Nettiquette".

13.8 Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen de klanten van Klant, voortvloeiende uit het niet nakomen van de verplichtingen uit dit artikel.

13.9 Klant is jegens Fastfix ICT Support B.V. aansprakelijk voor elk vermogensnadeel dat Fastfix ICT Support B.V. lijdt als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking, onvoldoende medewerking aan het uitvoeren van de Overeenkomst, inbreuk door Klant op de rechten van derden en elke vorm van overtreding van de wet- en regelgeving dan wel toerekenbare niet nakoming door Klant van de afspraken uit hoofde van de Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden.

ARTIKEL 14 Data

14.1 Fastfix ICT Support B.V. is niet verantwoordelijk voor de Data, het gebruik ervan, de juistheid en/of volledigheid ervan. Fastfix ICT Support B.V. is tevens niet gehouden tot conversie van Data. Klant weet en aanvaardt dat Fastfix ICT Support B.V. géén kennis heeft van de Data die via de Diensten door Klant worden verwerkt. Fastfix ICT Support B.V. voert geen controle en/of redactie uit ten aanzien van de Data en is daartoe ook niet verplicht. Klant is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij met behulp van de Dienst verricht, in het bijzonder het verwerken van de Data via het Diensten.

14.2 Klant garandeert jegens Fastfix ICT Support B.V. dat hij gerechtigd is de Data via de Diensten te verwerken. Klant garandeert dat hij de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de Data bezit dan wel de vereiste toestemmingen en/of licenties heeft verkregen om de Data via het Diensten te verwerken.

14.3 Klant garandeert dat hij geen Data via de Diensten verwerkt:

- a. die inbreuk maakt op rechten van Fastfix ICT Support B.V. of derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, Intellectuele Eigendomsrechten of rechten met betrekking tot de bescherming van privacy;
- b. die discriminerend en/of beledigend is ter zake van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, of afkomst;
- c. die oproept tot geweld tegen en/of lastigvallen van een ander of anderen;
- d. die leidt tot of het gevolg is van uitbuiting of misbruik van anderen;
- e. welke kinderporno bevat of een link bevat naar kinderporno;
- f. waarin persoonlijke gegevens van minderjarigen worden opgevraagd;
- g. waarin persoonlijke gegevens van anderen ter beschikking worden gesteld;
- h. waarmee het plegen van illegale activiteiten wordt bevorderd of gefaciliteerd;
- i. waarbij kettingbrieven, junk mail of spamming betrokken zijn;
- j. waarbij wachtwoorden of andere tot personen herleidbare informatie wordt opgevraagd voor commerciële of illegale doeleinden, dan wel anderszins commerciële doeleinden worden beoogd;
- k. die virussen, Trojaanse paarden, wormen, bots of andere programmatuur bevatten die een geautomatiseerd werk of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken, wissen of zich toe-eigenen of die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen (al dan niet van Fastfix ICT Support B.V.) te omzeilen;
- l. die in strijd zijn met enige geldende wet- en regelgeving; en/of
- m. die in strijd zijn met overige bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst.

14.4 Klant erkent en stemt er mee in dat hij door het verwerken van de Data, aan Fastfix ICT Support B.V. automatisch een kosteloze, onbezwaarde, wereldwijde, niet-exclusieve licentie verleent om de Data te gebruiken, voor zover noodzakelijk voor het leveren van de Dienst(en), meer in het bijzonder de Hosting Dienst.

14.5 Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant met behulp van de Dienst verwerkte Data, op enigerlei wijze inbreuk maken op de rechten van derden en/of anderszins onrechtmatig zijn.

14.6 Fastfix ICT Support B.V. behoudt zich het recht om voor, indien zij daartoe gronden aanwezig acht, zonder nadere berichtgeving en zonder schadeplichtig te worden, Data te verwijderen of een Account af te sluiten, met name, maar niet beperkt tot, gevallen waarin Klant naar mening van Fastfix ICT Support B.V. dit Artikel 7 of één der andere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst schendt, onverminderd het recht van Fastfix ICT Support B.V. nadere rechtsmaatregelen te nemen en/of haar recht op schadevergoeding.

ARTIKEL 15 Hosting dienst

15.1 Onder de Hosting Diensten zal Fastfix ICT Support B.V. zorg dragen voor het technisch beheer van Software en Hardware en Klant toegang verschaffen tot de Software middels Accounts.

15.2 Fastfix ICT Support B.V. streeft naar een beschikbaarheid van de Hosting Dienst van 99,5%, behoudens in geval van Onderhoud. De beschikbaarheid is op jaarbasis gemeten. Dit is exclusief gepland onderhoud op de systemen.

15.3 De door Fastfix ICT Support B.V. beheerde Hardware Klant is ondergebracht in een extern datacentrum van een professionele partij. Hierop zijn de colocationvoorwaarden van deze derde van toepassing en Fastfix ICT Support B.V. is afhankelijk van de door de derde geleverde kwaliteit. Fastfix ICT Support B.V. is verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de colocationdiensten van deze partij.

15.4 Klant kan ervoor kiezen Derden Software op de Hardware te (laten) installeren. Fastfix ICT Support B.V. is in het geheel niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de werking van deze Derden Software.

15.5 Ondersteuning ten aanzien van de Hosting Diensten is nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Ondersteuning vindt plaats, voor zover er geen sprake is van excessief gebruik en aan de door Fastfix ICT Support B.V. opgestelde 'fair use policy' wordt voldaan. Indien er naar mening van Fastfix ICT Support B.V. sprake is van excessief gebruik, zal Fastfix ICT Support B.V. dit met Klant bespreken. Fastfix ICT Support B.V. behoudt zich het recht voor in het geval van excessief gebruik bij Klant (additionele) kosten in rekening te brengen.

15.6 Fastfix ICT Support B.V. stelt als onderdeel van de Hosting Diensten, Accounts beschikbaar inclusief licenties voor het gebruik van de Software die onder het Account voor Klant beschikbaar zijn. Fastfix ICT Support B.V. biedt Accounts aan van verschillende omvang afhankelijk van de behoefte van Klant, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Klant is gerechtigd het aantal Accounts dat wordt afgenomen, uit te breiden en/of te verminderen. De totale vermindering van de Accounts kan echter nooit meer bedragen dan 50% van het aantal Accounts bij het sluiten van de Overeenkomst. Klant is zelf verantwoordelijk voor de Accounts en gebruik ervan.

15.7 De Overeenkomst kan bepalingen bevatten omtrent migratie van Data door Fastfix ICT Support B.V. naar Hardware en/of Hardware Klant in het datacentrum. Deze migratiewerkzaamheden worden op basis van inspanningsverplichtingen verricht. De migratie geldt als deugdelijk afgerond, (i) indien Klant de Hosting Diensten operationeel of productief gebruikt althans kan gebruiken, en/of (ii) Klant niet binnen 48 uur na oplevering van de migratie eventuele incidenten en/of Storingen schriftelijk aan Fastfix ICT Support B.V. heeft gemeld.

ARTIKEL 16 Beheersdienst

16.1 Onder de Beheersdienst zal Fastfix ICT Support B.V. de Hardware Klant en Derden Software monitoren. Indien zich Storingen voordoen, zal Fastfix ICT Support B.V. zich inspannen deze op te lossen en te verhelpen zoals nader bepaald in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. De Beheersdiensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

16.2 Alvorens tot de Beheersdiensten over te gaan, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd de Hardware Klant te inventariseren, zoals nader in de Overeenkomst bepaald. Klant zal aanbevelingen van Fastfix ICT Support B.V., zoals de aanschaf van nieuwere Hardware Klant, aan de hand van deze inventarisatie te allen tijde opvolgen.

16.3 Om de Beheersdiensten te kunnen leveren, zal Fastfix ICT Support B.V. zo nodig Materialen kunnen leveren en installeren. Klant verkrijgt van Fastfix ICT Support B.V. een beperkte, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet recht deze Materialen te gebruiken louter in het kader om Fastfix ICT Support B.V. de Beheersdienst te kunnen laten verrichten. Elk ander gebruik van de Materialen is niet toegestaan.

16.4 Ten aanzien van de Hardware Klant geldt dat Klant verantwoordelijk is voor het afnemen van onderhoud (contracten) met de leveranciers. In geval van onregelmatigheden ten aanzien van de Hardware Klant, zal Fastfix ICT Support B.V. met de betreffend leverancier contact opnemen. Nadat deze leverancier de onregelmatigheden heeft verholpen, zal Fastfix ICT Support B.V. zich inspannen de Hardware Klant weer op te starten.

16.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor ondersteuning met betrekking tot de Hardware Klant, tenzij schriftelijk bepaald in de Overeenkomst.

16.6 Klant kan bij Fastfix ICT Support B.V. onderhouds- en/of aanpassing verzoeken indienen. Deze verzoeken gelden als Meerwerk.

ARTIKEL 17 Ondersteuning en Onderhoud

17.1 Leverancier spant zich naar beste kunnen in om Storingen op te lossen. Als Storing wordt in ieder geval niet aangemerkt: (i) het niet beschikbaar zijn van (een deel van) de Diensten als gevolg van omstandigheden die niet aan Fastfix ICT Support B.V. zijn toe te rekenen; (ii) Onderhoud; en (iii) overmacht in de zin van Algemene Voorwaarden. Voornoemde opsomming is niet-limitatief.

17.2 Klant kan Storingen tijdens-kantooruren en buiten kantooruren aanmelden via de website, per email of per telefoon.

17.3 Fastfix ICT Support B.V. zal Klant, voor zover nodig, tijdens en na afhandeling van de Storing informeren.

17.4 Indien een Melding niet een Storing blijkt te zijn (waaronder in ieder geval begrepen de omstandigheden genoemd in dit artikel 17.1, is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd haar alsdan geldende tarieven voor Onsite support in rekening te brengen.

17.5 Fastfix ICT Support B.V. zal naar beste vermogen Onderhoud verrichten. Fastfix ICT Support B.V. zal Onderhoud zoveel als mogelijk verrichten tijdens regulier geplande Service Windows. Fastfix ICT Support B.V. is te allen tijde gerechtigd om Onderhoud buiten de reguliere Service Windows te verrichten indien Fastfix ICT Support B.V. dat

nodig acht. In dergelijk geval, streeft Fastfix ICT Support B.V. ernaar Klant tevoren over het Onderhoud te informeren, zoals de aard, het aanvangstijdstip en de verwachte duur. Fastfix ICT Support B.V. is voortst-te allen tijde gerechtigd om de Diensten, al dan niet gedeeltelijk, op te schorten indien Fastfix ICT Support B.V. dit redelijkerwijs noodzakelijk acht in verband met Onderhoud.

ARTIKEL 18 Onsite support

18.1 Onsite support diensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Fastfix ICT Support B.V. zal zich er voor inspannen om de medewerkers die onder de Overeenkomst bij Klant Diensten uitvoeren, gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar te houden, voor zover dit voor het uitvoeren van de Diensten vereist is. Fastfix ICT Support B.V. is echter altijd gerechtigd om een medewerker te vervangen door een andere medewerker met dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.

18.2 Fastfix ICT Support B.V. is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Fastfix ICT Support B.V. vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Klant Fastfix ICT Support B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak.

18.3 Fastfix ICT Support B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.

18.4 Klant is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker persoonlijk lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de Overeenkomst.

18.5 Klant draagt het risico voor de selectie, het gebruik en de toepassing binnen zijn organisatie van de Materialen, Software, websites, databases en andere producten evenals de Diensten en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van veiligheidsprocedures en deugdelijk systeem management.

18.6 Ingeval medewerkers van Fastfix ICT Support B.V. op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Fastfix ICT Support B.V., die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Fastfix ICT Support B.V. ingezette medewerkers kenbaar maken. 18.7 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, data telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Fastfix ICT Support B.V. staan. Fastfix ICT Support B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Fastfix ICT Support B.V..

ARTIKEL 19 Garanties

19.1 Fastfix ICT Support B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten substantieel aan de overeengekomen specificaties te laten voldoen. Fastfix ICT Support B.V. garandeert niet dat de Diensten geschikt zijn voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant. Fastfix ICT Support B.V. garandeert evenmin dat de Diensten zonder onderbreking en/of fouten zullen werken noch dat de Diensten voortdurend beschikbaar zijn. 19.2 Bij het herstel van Storingen is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd om programmaomwegen en probleem vermijdende beperkingen aan te brengen in de Diensten. Fastfix ICT Support B.V. is nimmer gehouden tot het uitvoeren van herstel in het geval van verminkte of verloren gegane Data.

ARTIKEL 20 Onderbrekingen Diensten

20.1 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, de (toegang tot de) Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigd Onderhoud, Service Window, wijzigingen, upgrades en/of patches.

20.2 Fastfix ICT Support B.V. is-gerechtigd, -zonder voorafgaande-bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen met betrekking tot de Diensten aan te brengen, hetgeen mogelijk tot gevolg kan hebben dat de (toegang tot de) Diensten tijdelijk wordt onderbroken of beperkt.

20.3 De buitengebruikstelling zal zo veel mogelijk buiten kantooruren om plaatsvinden en Klant zal tijdig op de hoogte worden gesteld stellen van de geplande buitengebruikstelling tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, bijvoorbeeld in het geval van een noodsituatie.

20.4 Indien Klant constateert dat de Diensten, om welke reden dan ook, niet of gebrekkig toegankelijk zijn, zal zij Fastfix ICT Support B.V. daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. Fastfix ICT Support B.V. zal zich inspannen om de geconstateerde Storingen te herstellen, maar kan niet garanderen dat zij in staat is alle Storingen te herstellen. Klant zal in redelijkheid alle medewerking verlenen aan Fastfix ICT Support B.V. die nodig is om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Klant zal daarbij de instructies en richtlijnen van Fastfix ICT Support B.V. naar beste vermogen opvolgen.

20.5 Fastfix ICT Support B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (gedeeltelijke) niet-bereikbaarheid en/of storingen ten aanzien van de (toegang tot de) Diensten, op welke wijze dan ook veroorzaakt.

ARTIKEL 21 Meerwerk

21.1 Fastfix ICT Support B.V. is nimmer verplicht aan een verzoek tot Meerwerk te voldoen en kan van Klant verlangen dat voor dit Meerwerk een afzonderlijke overeenkomst met daarin opgenomen nadere voorwaarden wordt opgesteld.

21.2 Klant erkent dat het-uitvoeren van Meerwerk invloed kan hebben op verwachte tijdstippen van oplevering en/of planning. Het feit dat Meerwerk wordt uitgevoerd alsmede de gevolgen daarvan kunnen voor Klant nooit een reden tot opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

ARTIKEL 22 Vergoedingen en betaling

22.1 De door Klant voor de door Fastfix ICT Support B.V. geleverde Apparatuur, Hardware, Software en Diensten verschuldigde vergoedingen alsmede de momenten en termijnen van betaling staan vermeld in de Overeenkomst.

22.2 Alle door Fastfix ICT Support B.V. gehanteerde tarieven zijn exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde belastingen en heffingen.

22.3 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex 'alle huishoudens'), vermeerderd met ten hoogste 5%. Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien zij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.

22.4 Tevens is Fastfix ICT Support B.V. gerechtigd de prijzen voor haar Diensten te verhogen indien zich een verhoging van de door Fastfix ICT Support B.V. te maken kosten voordoet. Fastfix ICT Support B.V. meldt deze prijsverhoging uiterlijk één (1) maand voor de datum waarop de prijsverhoging ingaat.

22.5 De in de Overeenkomst overeengekomen vaste Cloud werkplek prijs wordt maandelijks, op basis van het aantal accounts, waarop deze Cloud werkplek wordt afgenomen in rekening gebracht.

22.6 De algemene tarieven die gelden voor de inzet van medewerkers voor het verrichten van werkzaamheden die redelijkerwijs niet tijdens de gebruikelijke kantooruren (08.30 – 18.00 uur) en binnen de gemiddelde werktijd van 40 uur per week kunnen worden verricht of op verzoek van de Klant daarbuiten worden verricht, worden tegen de genoemde toeslagen verrekend. Op werkdagen buiten kantooruren tussen 18.00 en 24.00 uur geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent) op de algemene tarieven. Op meer dan 40 uur per week binnen gebruikelijke kantooruren geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent). Op werkdagen tussen 24.00 en 08.30 uur en op: zaterdag, zondag en feestdagen geldt een toeslag van 100% (zegge: honderd procent) op de algemene tarieven.

22.7 Tenzij anders overeengekomen worden er binnen Nederland standaard voorrij- of reiskosten gehanteerd, zoals nader in dan geldende vergoedingen is bepaald. Tijd, reis- en verblijfskosten ten behoeve van werkzaamheden in het buitenland worden vooraf, in goed overleg met de Klant, in rekening gebracht. Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd onkosten zoals parkeerkosten, aan de Klant door te belasten.

22.8 Enig beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.

22.9 De aan Klant toegezonden facturen zullen worden voldoen binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, dan wel, indien daarin geen termijn is opgenomen, binnen de op de factuur vermelde termijn. Indien de Overeenkomst en de factuur geen betalingstermijn vermelden, zal Klant de verschuldigde bedragen binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur betalen.

22.10 Door Klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter betaling van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats ter betaling van de langst openstaande factuur, ongeacht hetgeen Klant bij betaling van de factuur vermeldt en tenzij Fastfix ICT Support B.V. aangeeft dat een andere volgorde wordt gehanteerd.

22.11 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, verkeert Klant automatisch in verzuim zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie vereist is. Vanaf de vervaldatum van de factuur is Klant een rente verschuldigd over alle te late betalingen gelijk aan 1% boven de dan geldende ECB-depositorente met een minimum van 1,5 % per maand. Tevens is Klant de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd, forfaitair vast te stellen op ten minste 15% van het bedrag van de achterstallige betaling met een minimum van € 250,- de wettelijke handelsrente over het openstaande bedrag verschuldigd tot aan het moment van volledige betaling.

22.12 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, heeft Fastfix ICT Support B.V. bovendien het recht om:

- i. de factuur te vermeerderen met administratiekosten, aanmaningskosten en andere kosten gemaakt als gevolg van de overschrijding van de betalingstermijn door Klant;
- ii. de werkzaamheden onder de Overeenkomst op te schorten; dan wel
- iii. de Overeenkomst direct buitengerechtigd te ontbinden een en ander onverminderd de overige rechten van Fastfix ICT Support B.V..

22.13 Ter zake van aanspraken van Fastfix ICT Support B.V. leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Fastfix ICT Support B.V. volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

22.14 Het is de Klant en haar gelieerde ondernemingen gedurende deze overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging van de overeenkomst niet toegestaan medewerkers van Fastfix ICT Support B.V. een aanbiedingen te doen of in dienst nemen. In geval van overtreding is de Klant een vergoeding verschuldigd van één (1) bruto jaarsalaris inclusief vaste toeslagen die de werknemer genoot. Het jaarsalaris wordt bepaald aan de hand van de laatst genoten arbeidsvoorwaarden. De boete is direct opeisbaar.

ARTIKEL 23 Intellectuele Eigendomsrechten

23.1 Fastfix ICT Support B.V. behoudt zich alle rechten voor die niet expliciet aan Klant zijn verleend in deze Overeenkomst. Klant erkent dat alle (Intellectuele Eigendoms) rechten ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst ter beschikking gestelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie alsmede alle andere zaken uitsluitend berusten bij Fastfix ICT Support B.V. of haar licentiegevers.

23.2 De Overeenkomst strekt niet tot de overdracht van enig Intellectuele Eigendomsrechten van Fastfix ICT Support B.V. aan Klant. Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet (sub)-licentieerbare gebruiksrechten.

23.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen te verwijderen of te wijzigen.

23.4 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd technische voorzieningen in de Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen aan te brengen ter bescherming daarvan. Het is Klant niet toegestaan om deze technische voorzieningen, anders dan na schriftelijke toestemming van Fastfix ICT Support B.V., te (laten) omzeilen en/of te (laten) verwijderen. Tevens is het Klant niet toegestaan op Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen reverse engineering toe te passen, tenzij dwingend recht zulks nadrukkelijk toestaat.

23.5 Fastfix ICT Support B.V. vrijwaart Klant tegen elke rechtsovername van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Fastfix ICT Support B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen inbreuk maken op de auteursrechten van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Fastfix ICT Support B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van schikkingen, geheel overlaat aan Fastfix ICT Support B.V.. Klant zal daartoe de nodige volmachten,

informatie en medewerking aan Fastfix ICT Support B.V. verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant tegen deze rechtsvordering te verweren.

23.6 De verplichting tot vrijwaring zoals hiervoor bedoeld vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Fastfix ICT Support B.V. ter beschikking gestelde Materialen, dan wel (ii) wijzigingen die Klant al dan niet met schriftelijke toestemming van Fastfix ICT Support B.V., in de Software, Diensten en/of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Fastfix ICT Support B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend auteursrecht of indien naar het oordeel van Fastfix ICT Support B.V. een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Fastfix ICT Support B.V., indien mogelijk, zich er voor inspannen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde materialen kan blijven gebruiken.

23.7 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Fastfix ICT Support B.V. van Producten, Apparatuur, programmatuur, programma's en/of Software van derde partijen, databestanden of andere materialen. Klant vrijwaart Fastfix ICT Support B.V. tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

23.8 Dit artikel beschrijft de volledige aansprakelijkheid van Fastfix ICT Support B.V. voor claims van derden gebaseerd op de bewering dat Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op de auteursrechten van deze derde. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Fastfix ICT Support B.V. is uitgesloten.

ARTIKEL 24 Aansprakelijkheid

24.1 De aansprakelijkheid van Fastfix ICT Support B.V. wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van overeengekomen garantieverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst waarop de tekortkoming ziet, bedongen prijs per maand (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is ook van toepassing op de vrijwaringsverplichting als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. In geen geval zal de totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Fastfix ICT Support B.V. voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 1.000.000,00 (een miljoen euro).

24.2 Indien Fastfix ICT Support B.V. ondanks het hiervoor bepaalde toch aansprakelijk zou kunnen worden gehouden voor schade dan doet Klant reeds nu voor alsdan afstand van elk recht om een vergoeding voor de schade te vorderen die hoger ligt dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Fastfix ICT Support B.V. ter zake van het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert.

24.3 De directe schade omvat (zaaksschade) verstaan:

- ii. de redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Fastfix ICT Support B.V. aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Klant wordt ontbonden.
- iii. 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 dit Artikel 26.
- iv. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

24.4 De aansprakelijkheid van Fastfix ICT Support B.V. voor schade anders dan die genoemd in artikel 26.2, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, Materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens, Data of documenten.

24.5 De in artikelen 26.1 – 26.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

24.6 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Fastfix ICT Support B.V. onverwijld, schriftelijk en deugdelijk in

gebreke is gesteld. Een vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (6) maanden na het ontstaan van de vordering.

24.7 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen en toeleveranciers waarvan Fastfix ICT Support B.V. zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

ARTIKEL 25 Overmacht

25.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van Fastfix ICT Support B.V., al dan niet ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst voorzienbaar, ten gevolge waarvan de nakoming redelijkerwijs niet van Fastfix ICT Support B.V. kan worden verlangd, zoals oorlog, belemmerende overheidsmaatregelen, stormschade en andere natuurrampen, belemmering door derden, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting of gebrek aan personeel, quarantaine, epidemieën, vorstverlet, tekortkoming van derden die door Fastfix ICT Support B.V. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, brand, storingen en ongevallen in het bedrijf of in de middelen van vervoer van Fastfix ICT Support B.V., dan wel in de middelen van vervoer van derden, het opleggen van heffingen of andere overheidsmaatregelen, die een wijziging in de feitelijke omstandigheden met zich meebrengen. Deze leveren voor Fastfix ICT Support B.V. een overmacht op, die Fastfix ICT Support B.V. ontheft van verplichting tot levering c.q. uitvoering van werk, zonder dat de Klant en/of gebruiker enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden.

25.2 Fastfix ICT Support B.V. is in deze of dergelijke gevallen gerechtigd, zulks geheel ter beoordeling van Fastfix ICT Support B.V., om de overeenkomst tot uitvoering van werk te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan of indien blijkt dat de uitvoering van de Overeenkomst niet meer mogelijk is de overeenkomst te ontbinden.

ARTIKEL 26 Duur en beëindiging

26.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. Tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, is Klant niet gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

26.2 Aan Klant komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien Fastfix ICT Support B.V., steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

26.3 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 28.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat Fastfix ICT Support B.V. ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die namens Fastfix ICT Support B.V. vóór de ontbinding zijn gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

26.4 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd-of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt. Fastfix ICT Support B.V. is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

26.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervallen automatisch de aan Klant verleende gebruiksrechten en licenties met betrekking tot de Dienst, Software, Materialen en Hardware. Vanaf het moment van beëindiging is Fastfix ICT Support B.V. derhalve gerechtigd om de Klant de toegang tot de Dienst te blokkeren en al haar werkzaamheden te staken. Klant zal er vervolgens zorg voor dragen dat alle Materialen en Documentatie alsmede alle kopieën daarvan binnen dertig (30) dagen na beëindiging - en/of op eerste verzoek van Fastfix ICT Support B.V. onverwijld - worden geretourneerd dan wel is vernietigd, zulks ter keuze van Fastfix ICT Support B.V..

26.6 Indien Partijen dit in de Overeenkomst zijn overeengekomen, zal Fastfix ICT Support B.V. tegen betaling van haar gebruikelijke tarieven, bij beëindiging van de Overeenkomst aan Klant assistentie verlenen bij de migratie naar een nieuw systeem althans nieuwe leverancier.

26.7 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging volledig van kracht.

ARTIKEL 27 Vertrouwelijke informatie

27.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij en deze informatie in redelijkheid als vertrouwelijk zou moeten worden aangemerkt, zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.

27.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij of naderhand openbaar is geworden, of die de ontvangende partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.

27.3 Fastfix ICT Support B.V. zal zich maximaal inspannen de Data geheim te houden. Fastfix ICT Support B.V. is echter gerechtigd de Data af te geven of anderszins beschikbaar te stellen voor zover zij hiertoe krachtens de wet, rechterlijke uitspraak en/of een bevel van een daartoe bevoegde instantie verplicht is althans gehouden is.

27.4 Fastfix ICT Support B.V. kan Data onder zich houden, ondanks een verzoek en/of plicht tot afgifte, totdat Klant alle aan Fastfix ICT Support B.V. verschuldigde vergoedingen heeft voldaan.

ARTIKEL 28 Kennisgevingen

28.1 Alle kennisgevingen en andere communicatie tussen Partijen betreffende de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zal schriftelijk geschieden, waaronder begrepen door middel van e-mailverkeer. E-mail berichten worden geacht door de andere Partij te zijn ontvangen en de inhoud daarvan bekend, indien zulk bericht aantoonbaar is verzonden aan de contactpersoon en het e-mailadres zoals vermeld in de Overeenkomst.

28.2 Partijen zullen elkaar direct op de hoogte stellen van enige verandering in de in de Overeenkomst vermelde gegevens.

ARTIKEL 29 Gegevensbescherming / Gegevensverwerking (AVG)

Fastfix ICT Support B.V. zal bij of in verband met de uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens verwerken ten behoeve van haar klanten. Op basis van privacywetgeving wordt de klant in deze hoedanigheid aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke van de verwerking van de persoonsgegevens en Fastfix ICT Support B.V. als verwerker.

29.1 Fastfix ICT Support B.V. verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover nodig bij of in verband met de uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst. De verwerking van persoonsgegevens door Fastfix ICT Support B.V. gebeurt op een behoorlijke en zorgvuldige wijze, conform privacywetgeving en conform het verzoek tot dienstverlening van de klant.

29.2 Fastfix ICT Support B.V. is gerechtigd om bij de verwerking van de persoonsgegevens subverwerkers in te schakelen, mits Fastfix ICT Support B.V. ervoor zorg draagt dat in te schakelen subverwerkers tenminste dezelfde verplichtingen op zich nemen als die op Fastfix ICT Support B.V. rusten. Fastfix ICT Support B.V. blijft in deze verhouding aanspreekpunt van de klant.

29.3 Fastfix ICT Support B.V. zal persoonsgegevens alleen doorgeven naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en het voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten en privacywetgeving. Indien de klant middels de diensten persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie doorgeeft, vrijwaart de klant Fastfix ICT Support B.V. tegen alle rechtsvorderingen van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat deze persoonsgegevens worden doorgegeven in strijd met de bepalingen van de AVG.

29.4 Fastfix ICT Support B.V. treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's van de verwerking en de aard, omvang en context van de te beschermen persoonsgegevens.

29.5 Fastfix ICT Support B.V. zal onverwijld nadat zij kennis heeft genomen van een datalek, de klant hiervan op de hoogte stellen. De mededeling bevat een omschrijving van:

(i) het datalek;

- (ii) de aard van de inbreuk (o.a. kopiëren, veranderen, verwijderen, diefstal, onbekend);
- (iii) wanneer het datalek heeft plaatsgevonden;
- (iv) het aantal personen van wiens Persoonsgegevens mogelijk bij het datalek zijn betrokken;
- (v) het type Persoonsgegevens (o.a. NAW-gegevens, BSN-nummers, telefoonnummers, e-mailadressen, toegangs- of identificatiegegevens, financiële gegevens);
- (vi) de technische maatregelen die door Fastfix ICT Support B.V. zijn getroffen om de inbreuk te stoppen en toekomstige inbreuken te voorkomen.

Fastfix ICT Support B.V. verstrekt op verzoek van klant nadere informatie over het datalek, voor zover noodzakelijk voor klant om aan haar wettelijke verplichtingen inzake melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen te voldoen. Klant is verplicht om Fastfix ICT Support B.V. actief bij te staan ingeval sprake is van een datalek en de daaruit volgende meldplicht voor Fastfix ICT Support B.V. aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

29.6 In het geval van een verzoek om inzage, rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking verleent Fastfix ICT Support B.V. hieraan medewerking door zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen nadat klant Fastfix ICT Support B.V. daartoe verzoekt, alle informatie te verstrekken die klant nodig heeft om aan het verzoek te kunnen voldoen dan wel over te gaan tot het rectificeren, wissen of afschermen van de door klant aangegeven persoonsgegevens, voor zover klant geen zelfstandige toegang heeft tot deze gegevens vanuit de dienstverlening van Fastfix ICT Support B.V..

29.7 Fastfix ICT Support B.V. maakt minimaal 1 keer per dag een reservekopie van alle persoonsgegevens.

29.8 Fastfix ICT Support B.V. verplicht zich, onvoorwaardelijk en onherroepelijk, tot geheimhouding tijdens en na beëindiging van deze overeenkomst van alle persoonsgegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Fastfix ICT Support B.V. garandeert dat al haar werknemers die toegang hebben tot persoonsgegevens, gebonden zijn aan de in dit artikel omschreven verplichting tot geheimhouding en zich onthouden van het kopiëren, doorgeven, overdragen of anderszins verspreiden van persoonsgegevens aan derden. Deze verplichting geldt slechts niet indien en voor zover openbaarmaking is geboden op grond van de wet en/of rechterlijke uitspraak, in welk geval de te openbaren informatie zo beperkt mogelijk zal worden gehouden.

29.9 De verplichtingen van Fastfix ICT Support B.V. duren ook ná beëindiging van de overeenkomst onverminderd voort, indien en voor zover Fastfix ICT Support B.V. nog toegang heeft tot persoonsgegevens. Direct of uiterlijk na dertig (30) dagen na beëindiging of ontbinding zal Fastfix ICT Support B.V. de aan haar verstrekt persoonsgegevens vernietigen. Fastfix ICT Support B.V. kan afwijken voor zover ten aanzien van bepaalde persoonsgegevens sprake is van een voor haar geldende wettelijke bewaartermijn of voor zover dat noodzakelijk is om tegenover de klant de nakoming van haar verbintenissen te bewijzen.

ARTIKEL 30 Toepasselijk recht en jurisdictie

30.1 De aanbiedingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en andere overeenkomsten tussen Fastfix ICT Support B.V. en Klant worden beheerst door Nederlands recht.

30.2 Geschillen tussen Fastfix ICT Support B.V. en Klant die voortvloeien uit of betrekking hebben op de aanbiedingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of andere overeenkomsten worden bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

ARTIKEL 31 Overig

31.1 In alle gevallen waarin door deze Overeenkomst niet is of zal blijken te zijn voorzien, zijn Partijen over en weer jegens elkaar gehouden te handelen overeenkomstig uitgangspunt en strekking van deze Overeenkomst, met wederzijdse inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en rekening houdend met elkaars gerechtvaardigde belangen.

31.2 Klant is niet bevoegd om de Overeenkomst en/of enig van de rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fastfix ICT Support B.V.. Klant is evenmin bevoegd om zonder zulke toestemming een derde in te huren voor de (gedeeltelijke) uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.

31.3 Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst dienen schriftelijk tussen Partijen te worden overeengekomen en ondertekend door daartoe bevoegde personen.

31.4 Indien en voor zover enige bepaling uit de Overeenkomst nietig, ongeldig of onverbindend wordt verklaard, dan laat dit de geldigheid van de andere bepalingen onverlet. Partijen zullen in zodanig geval zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling, die de aard en strekking van de oude bepaling zo dicht mogelijk zal benaderen, zonder zelf nietig, ongeldig of onverbindend te zijn.