



Algemene Voorwaarden

Januari 2017

CCV Group BV

www.ccv.nl

let's make
payment
happen





CCV Group BV

CCV geeft ondernemers nieuwe kansen en mogelijkheden door hun betalingsproces te verrijken. Wij maken de toekomst van het betalen vandaag mogelijk, door altijd en overal betalen te ondersteunen, via alle kanalen, offline en online, met geld of loyaliteitspunten. Niet alleen in Nederland, maar ook in Europa. Zodat u als ondernemer het meeste uit uw onderneming haalt.

Westervoortsedijk 55
6827 AT Arnhem
Postbus 9226
6800 KH Arnhem

www.ccv.nl



Inhoudsopgave

A. ALGEMENE BEPALINGEN	4
1. Definities	4
2. Toepasselijkheid	4
3. Totstandkoming van een Overeenkomst	5
4. Uitvoering overeenkomst	5
5. Aflevering van Producten	5
6. Garantie	5
7. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging	5
8. Wijziging gegevens en verhuizingen Klant	6
9. Vergoedingen en betaling	6
10. Tijdelijke buitengebruikstelling dienstverlening	7
11. Aansprakelijkheid	7
12. Overmacht	7
13. Intellectuele eigendom; gebruiksrecht Producten en Diensten	8
14. Geheimhouding	8
15. Gebruik Authenticatiemiddelen	8
16. Privacy / verwerking persoonsgegevens	9
17. Bewijs	9
18. Overige algemene bepalingen	9
B. SPECIEFIEKE BEPALINGEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN	10
B.I. VERKOOP EN VERHUUR VAN PRODUCTEN	10
19. Toepasselijkheid	10
20. Koop en verkoop, eigendomsvoorbehoud	10
21. Huur en verhuur en verplichtingen van de Klant	10
22. Vervanging van Producten	10
23. Beslag op Producten	10
B.II. INSTALLATIE	10
24. Toepasselijkheid	10
25. Installatiewerkzaamheden	10
26. Eisen installatieomgeving	11
B.III. ONDERSTEUNING	11
27. Toepasselijkheid	11
28. Gebruikersvragen en storingen	11
29. Onderhoud	11
30. Verplichtingen van de Klant	11
31. Kosten	11
B.IV. DIENSTVERLENING OP AFSTAND	12
32. Toepasselijkheid	12
33. Dienstverlening	12
34. Gegevens en administratie	12
35. Onderhoud en service	12
B.V. TELECOMMUNICATIEDIENSTEN	12
36. Toepasselijkheid	12
37. Dienstverlening door CCV	12
38. Vaste telecommunicatiediensten	13
39. Mobiele telecommunicatiediensten	13



Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden bestaan uit twee onderdelen, te weten (A) algemene bepalingen die op alle dienstverlening van CCV van toepassing zijn en (B) specifieke aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op het verlenen van bepaalde categorieën producten/diensten. Daarnaast wordt soms verwezen naar Aanvullende Algemene Voorwaarden voor specifieke aanvullende voorwaarden voor bepaalde producten/diensten.

A. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, bestaande uit de onderdelen A en B en de daarin opgenomen hoofdstukken.
- 1.2. **Authenticatiemiddelen:** de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Klant zich bij CCV kan authenticeren, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord, unieke al dan niet middels hulpmiddelen gegenereerde (pin)codes, etc. met behulp waarvan de Klant klant data kan aanpassen, Producten en/of Diensten kan afnemen en management informatie kan verkrijgen uit de aan de Klant door CCV met behulp van SalesPoint aan de Klant ter beschikking gestelde informatie management systemen.
- 1.3. **CCV:** CCV Group B.V., handelend onder de naam CCV Groep, CCV Group, CCV Nederland, CCV Easy, CCV Systems B.V. en Computercentrum C. van de Velden B.V.
- 1.4. **Diensten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten die door CCV worden geleverd, zoals betaaldiensten, management informatie diensten en gebruiksrechten op software, zoals apps.
- 1.5. **Documentatie:** de door CCV ter zake van de Producten en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en instructies.
- 1.6. **Gebrek:** het substantieel niet voldoen van een Product of Dienst aan de Documentatie.
- 1.7. **Gebruikelijke communicatiemiddelen:** per brief, per e-mail, per fax of via MyCCV.
- 1.8. **Installatie:** het gebruiksklaar maken en aansluiten van de betreffende Producten en/of Diensten door CCV al dan niet op locatie van de Klant.
- 1.9. **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon waarmee CCV een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.10. **MyCCV:** de door CCV ten behoeve van de Klant onderhouden online omgeving waarop Klant middels de Authenticatiemiddelen kan inloggen om bepaalde Producten en/of Diensten van CCV af te nemen.
- 1.11. **Ondersteuning:** de tussen CCV en de Klant in een Overeenkomst overeengekomen Dienst tot het beschikbaar stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het - afhankelijk van het afgesloten type servicecontract - oplossen van storingen en/of Gebreken en het verlenen van onderhoud, dan wel het langs elektronische weg verkrijgen van ondersteuning.
- 1.12. **Overeenkomst:** overeenkomst strekkende tot de levering van Producten of Diensten door CCV aan de Klant.
- 1.13. **Partij:** de Klant of CCV.
- 1.14. **Plug & Play:** het gebruiksklaar maken van de betreffende Producten en het verzenden daarvan door CCV aan de Klant, zodat hij deze zelf kan aansluiten en in gebruik kan nemen.
- 1.15. **Producten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde zaken en de software zoals embedded in ICT- en telecommunicatie-apparatuur, die door CCV worden verkocht, verhuurd of die in bruikleen of gebruik worden gegeven aan de Klant.
- 1.16. **Telecommunicatiedienst:** de mobiele of vaste telecommunicatiedienst aangeboden door CCV, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Hoofdstuk A. ("Algemene Bepalingen") van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij CCV Producten en/of Diensten aan de Klant levert. Daarnaast zijn de bepalingen uit de andere meer specifieke hoofdstukken uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing wanneer CCV de desbetreffende relevante Producten en Diensten als in die hoofdstukken beschreven aan de Klant levert.
- 2.2. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen Hoofdstuk A. ("Algemene Bepalingen") en de meer specifieke hoofdstukken, prevaleren de meer specifieke hoofdstukken. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen de meer specifieke hoofdstukken onderling, prevaleert/prevaleren de hoger geplaatste hoofdstukken (bijvoorbeeld hoofdstuk B1 gaat voor A) . Hetgeen bepaald is in aanvullende algemene voorwaarden (zoals in de Aanvullende Algemene Voorwaarden Betaalmethoden) en/of de Overeenkomst prevaleert ten opzichte van al het voorgaande.
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten - waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken - zijn slechts geldig indien deze door CCV zijn bevestigd.
- 2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden, aanvullende algemene voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt of anderszins ongeldig of niet toepasselijk is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.



2.6. CCV behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen. CCV publiceert de nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden en de Overeenkomst op haar website. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Deze wijzigingen en aanvullingen treden in werking op de datum waarop deze op de CCV website worden gepubliceerd. De Klant heeft het recht binnen een maand nadat de wijziging van de Algemene Voorwaarden, de aanvullende algemene voorwaarden of de Overeenkomst van kracht wordt de Overeenkomst middels een opzegging met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen te beëindigen.

3. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes, alsmede de door CCV opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door CCV worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan CCV verstrekte gegevens waarop CCV haar aanbieding baseert.
- 3.2. Tenzij anders overeengekomen of aangegeven in deze Algemene Voorwaarden of de aanvullende algemene voorwaarden komt een Overeenkomst tot stand door ondertekening door de Klant van een aanbieding (offerte) of overeenkomst volgens de Gebruikelijke communicatiemiddelen.
- 3.3. Tenzij anders aangegeven op een website van CCV of in deze Algemene Voorwaarden of de aanvullende algemene voorwaarden geldt voor overeenkomsten die langs elektronische weg tot stand komen dat die eerst tot stand komen nadat een aanvraag of bestelling van of namens de Klant door CCV is bevestigd. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve gegevens van CCV beslissend en bindend voor de inhoud van de Overeenkomst en dienen deze gegevens als bewijs van de Overeenkomst. CCV heeft te allen tijde het recht om een bestelling zonder opgave van redenen te weigeren, hetgeen de Klant door CCV zo spoedig mogelijk zal worden meegedeeld. De artikelen 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing.

4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1. CCV spant zich in aan haar verplichtingen te voldoen. CCV kan niet garanderen dat de Producten en Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of storingen zullen functioneren.
- 4.2. CCV behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding aan de Klant, in de Producten of Diensten alsook in de Documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die CCV nuttig of noodzakelijk acht. De Klant verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van CCV inzake hun implementatie op te volgen.
- 4.3. Alle door CCV genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan CCV bekend waren. Opgegeven (leverings)termijnen zullen nimmer zijn te beschouwen als een fatale termijn. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt niet tot verzuim van CCV.

- 4.4. CCV beschikt ten behoeve van Klant over een klachtenprocedure.
- 4.5. Indien met de Klant meerdere (rechts)personen of vennootschappen worden aangeduid, of de Overeenkomst door meerdere Klanten gezamenlijk is gesloten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk en gehouden tot nakoming van alle verplichtingen van de zijde van de Klant uit de Overeenkomst.
- 4.6. De Klant zal zich als een goed huisvader opstellen bij en is verantwoordelijk voor het gebruik van de door CCV aan de Klant verhuurde, in bruikleen of anderszins ter beschikking gestelde Producten en Diensten.
- 4.7. De Klant zal aan CCV op eerste daartoe strekkende verzoek alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de uitvoering van de Overeenkomst door CCV, waaronder tevens wordt begrepen het verlenen van toegang tot locaties, computersystemen en internetomgevingen van de Klant voor het uitvoeren van Ondersteuning en Installatie.
- 4.8. CCV is bevoegd om gebruik te maken van diensten van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst zonder toestemming van de Klant. CCV zal bij de keuze van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

5. Aflevering van Producten

- 5.1. Het transport en de verzending van de Producten naar de Klant geschiedt voor rekening en risico van de Klant. CCV behoudt zich het recht voor opdrachten tot het leveren van Producten en/of Diensten in gedeelten uit te voeren of deze in gedeelten ter beschikking te stellen en deze in rekening te brengen.
- 5.2. Tenzij anders is overeengekomen, of tenzij sprake is van Plug & Play, verzorgt CCV de Installatie van het Product. Het aansluiten van het Product door de Klant (in geval van Plug & Play) geschiedt voor eigen rekening en risico van de Klant.

6. Garantie

- 6.1. Eventuele Gebreken en storingen die optreden gedurende een periode van 6 maanden na eerste aflevering van een Product of Dienst, zullen kosteloos en naar beste vermogen door CCV worden hersteld respectievelijk opgelost.
- 6.2. Indien sprake is geweest van herstel van een eventueel Gebrek of een eventuele storing en datzelfde Gebrek of diezelfde storing doet zich gedurende een periode van 3 maanden na die reparatie opnieuw voor, dan zal CCV dat Gebrek of die storing (nog) eenmaal kosteloos naar beste vermogen trachten te herstellen respectievelijk trachten op te lossen.
- 6.3. Indien een Gebrek of storing naar het uitsluitende oordeel van CCV het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van het Product door de Klant of een derde of van andere niet aan CCV toe te rekenen oorzaken, dan maakt de Klant geen aanspraak op kosteloos herstel of reparatie.
- 6.4. Alle door CCV uitgevoerde reparatie- en herstelwerkzaamheden - ongeacht of deze kosteloos of betaald worden uitgevoerd - worden naar beste vermogen verricht. CCV kan echter niet garanderen dat een Gebrek of storing in alle gevallen daadwerkelijk zal of zal kunnen worden opgelost.

7. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 7.1. De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst, een website logging of in een voicelog. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de



- Overeenkomst een looptijd van één jaar.
- 7.2. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één jaar, tenzij de Overeenkomst tijdig en rechtsgeldig is opgezegd.
- 7.3. Opzegging geschiedt met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen, of via de website met logging van de relevante gegevens of via voice logging onder vastlegging van de relevante gegevens en alleen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden. Voortijdige en tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst voor Diensten is niet mogelijk.
- 7.4. CV is, zonder tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de Overeenkomst (die naar zijn aard niet reeds geëindigd is) zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen op te zeggen indien:
- ten aanzien van de Klant al dan niet voorlopig surseance van betaling of de schuldsaneringsregeling wordt aangevraagd of verleend;
 - ten aanzien van de Klant faillissement dreigt te worden aangevraagd of wordt aangevraagd of de Klant failliet wordt verklaard;
 - op het geheel of een gedeelte van het vermogen van Klant beslag is of wordt gelegd;
 - indien de onderneming van de Klant of een aanmerkelijk deel daarvan wordt geliquideerd of beëindigd;
 - de rechtsvorm, statuten of reglementen van Klant worden of zijn gewijzigd;
 - de Klant een personenvennootschap is: de vennootschapsovereenkomst is of wordt gewijzigd of de samenstelling van de vennoten wijzigt;
 - de onderneming of de rechtspersoon van de Klant wordt of is ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
 - in verband met zwaarwegende belangen van CCV of een andere entiteit die daarvan deel uitmaakt in redelijkheid niet van CCV kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet.
- 7.5. Wanneer de Klant de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van CCV, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij de Klant aantoont dat CCV ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die CCV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 7.6. Na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden ook, zal de Klant alle Producten die anders dan in het kader van koop aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, terstond voor teruggave aan CCV ter beschikking stellen, dan wel op eerste daartoe strekkende verzoek van CCV op kosten van de Klant aan CCV terugsturen. Indien CCV de Producten op moet halen, komen de kosten hiervan voor rekening van de Klant.
- 7.7. Bij beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, zal de Klant tevens het gebruik van de Dienst beëindigen vanaf het moment van beëindiging van de Overeenkomst. De Klant zal verder het gebruik van alle in gebruik gegeven software onmiddellijk staken en alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen.
- 8. Wijziging gegevens en verhuizingen Klant**
- 8.1. De Klant dient wijzigingen in administratieve gegevens (zoals bankrekeningnummer, contactpersoon, website e.d.) minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingang van die wijziging met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan CCV door te geven. De eventuele kosten voor het verwerken van deze wijzigingen door CCV worden integraal en separaat doorberekend aan de Klant, ongeacht of hij beschikt over een service contract.
- 8.2. De Klant dient een voorgenomen verhuizing van een Dienst en/of een verplaatsing van door CCV in gebruik gegeven Producten, minimaal 30 dagen voorafgaand daaraan met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan CCV door te geven. De kosten voor verhuizing van de Producten en/of Diensten en de eventueel benodigde (hernieuwde) Installatie zijn voor rekening van de Klant en zullen door CCV worden uitgevoerd op grond van de geldende uurtarieven van CCV.
- 8.3. Indien blijkt dat de met CCV overeengekomen Diensten niet leverbaar zijn op het nieuwe adres, zal gezocht worden naar een passende oplossing. Indien geen passende oplossing gevonden kan worden, zal de Overeenkomst met betrekking tot de betreffende Dienst in dat geval worden beëindigd door middel van opzegging tegen de datum van verhuizing. CCV is in dat geval niet schadeplichtig. De Klant blijft eventueel nog niet betaalde vorderingen verschuldigd.
- 9. Vergoedingen en betaling**
- 9.1. De door de Klant aan CCV verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Producten en Diensten zijn door de Klant geaccepteerd bij de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 9.2. Tenzij anders is overeengekomen, zullen alle door de Klant aan CCV verschuldigde bedragen vooraf per automatische incasso worden geïncasseerd vanaf het rekeningnummer van de Klant dat op de Overeenkomst vermeld staat, dan wel anderszins door de Klant aan CCV gecommuniceerd is. De Klant staat ervoor in dat op de desbetreffende rekening steeds voldoende saldo staat. De Klant zal zo nodig mee werken aan de verlening van de noodzakelijke machtigingen, die het voor CCV mogelijk maakt om de automatische incasso uit te voeren. De Klant staat in dit kader in voor de juistheid van de door hem aan CCV verstrekte gegevens.
- 9.3. Uiterlijk 5 dagen voor de incassodatum wordt de Klant geïnformeerd over de exacte incassodatum en bedrag. Bij periodieke afschrijvingen worden de periodieke incasso afschrijvingen met de bedragen en incassodata eveneens uiterlijk 5 dagen voor de desbetreffende incassodatum aangekondigd.
- 9.4. Indien met de Klant betaling achteraf per factuur wordt overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum.
- 9.5. Betalingen van de Klant aan CCV zullen steeds worden geacht te strekken tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien de Klant bij betaling anders vermeldt.
- 9.6. CCV behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te wijzigen overeenkomstig het CBS consumenten prijs indexcijfer totale bestedingen (2006 = 100) van augustus. Daarnaast heeft CCV te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van leveranciers van CCV aan de



- Klant door te berekenen.
- 9.7. De Klant is niet bevoegd op het door hem verschuldigde bedrag enig bedrag in mindering te brengen of het door hem verschuldigde bedrag te verrekenen met enige tegenvordering die hij mocht of meent te hebben op CCV. Evenmin is de Klant gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 9.8. Indien enig door de Klant verschuldigd bedrag niet kan worden geïncasseerd via automatische incasso of de Klant anderszins niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe een nadere aanmaning en/of ingebrekestelling vereist is. CCV is in dat geval gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van CCV, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot het recht van CCV haar verplichtingen (waaronder in ieder geval begrepen de dienstverlening door CCV) onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die door CCV worden gemaakt om de nakoming van de (betalings-)verplichtingen van de Klant af te dwingen, komen ten laste van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, zulks met een minimum van € 40,-.
- 9.9. Indien de Klant in verzuim is met betaling, is hij tevens gehouden om op eerste verzoek van CCV alle reeds afgeleverde Producten waarvan de eigendom niet aan Klant is overgedragen op haar kosten aan CCV te (doen) retourneren.
- 9.10. De Klant is bij of na het aangaan van de Overeenkomst op eerste verzoek daartoe van CCV telkens gehouden tot verschaffing van voldoende zekerheid in verband met zijn betalingsverplichtingen en andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. In afwachting van deze zekerheidsverschaffing is CCV gerechtigd tot gehele of gedeeltelijke opschorting van haar verplichtingen.
- 9.11. Alle kosten van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of gemaakt in verband met de Overeenkomst en/of de uitvoering daarvan, zowel in als buiten rechte, waaronder begrepen de kosten van juridische bijstand en proceskosten, zijn voor rekening van de Klant.

10. Tijdelijke buitengebruikstelling dienstverlening

- 10.1. CCV behoudt zich het recht voor om te allen tijde de levering van de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer CCV of derden die zijn betrokken bij het verlenen van Diensten of het verkopen, verhuren of in bruikleen of gebruik geven van Producten dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de betreffende dienstverlening, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken, en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de computersystemen van CCV. CCV zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantoor tijden, dan wel gangbare winkeltijden om laten plaatsvinden en de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstellingsbeslissing. CCV zal wegens zodanige buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Klant gehouden zijn.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van CCV voor schade die de Klant

lijdt doordat CCV of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van een Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, is voornoemde vergoeding beperkt tot maximaal het bedrag dat over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door CCV is gefactureerd en is ontvangen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van CCV aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden.
- redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat CCV op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 11.2. Aansprakelijkheid van CCV voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel uit welchen hoofde dan ook.
- 11.3. De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van de Klant veroorzaakt is als gevolg van opzet of grove schuld van CCV.
- 11.4. De aansprakelijkheid van CCV wegens een toerekenbare tekortkoming van CCV ontstaat slechts indien de Klant CCV onverwijld per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en CCV ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CCV adequaat kan reageren.
- 11.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij CCV meldt.

12. Overmacht

- 12.1. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is CCV niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming



van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van, of indien CCV gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatienetwerken of in apparatuur of software van CCV of door CCV ingeschakelde derden, computervirussen, een al dan niet toerekenbare tekortkoming van door CCV ingeschakelde derden of leveranciers, boycotacties, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, uitval van machines, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid of overheidsorgaan, maatregelen van een toezichthoudende instantie, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van CCV liggen.

- 12.2. Indien de periode van overmacht langer dan twee maanden duurt, of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Als zich een situatie van overmacht voordoet, zal de betrokken Partij daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen aan de andere Partij onmiddellijk mededeling doen.

13. Intellectuele eigendom; gebruiksrecht Producten en Diensten

- 13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Producten, Diensten, Documentatie en de (inhoud van de) website(s) van CCV berusten uitsluitend bij CCV of haar leveranciers. De Klant erkent deze rechten en garandeert dat zij zich zal onthouden van iedere inbreuk daarop.
- 13.2. De Klant verkrijgt met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de door CCV geleverde software en/of Diensten uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht is beperkt tot de duur van de Overeenkomst.
- 13.3. Tenzij anderszins is overeengekomen mag de Klant de ter beschikking gestelde Producten en Diensten uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken voor het daarmee beoogde gebruik. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald zal de Klant zonder voorafgaande toestemming van CCV, in publicaties of reclame-uitingen geen melding maken van het bestaan van een relatie met CCV noch de (merk)naam of het logo/beeldmerk van CCV gebruiken.
- 13.4. CCV vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door CCV geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat de Klant (a) CCV onverwijld met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan CCV. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan CCV verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die de Klant in Producten of Diensten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 13.5. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de door

CCV geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom, of indien naar het oordeel van CCV een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal CCV zo mogelijk zorg dragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Producten, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van de Klant. Indien CCV naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal CCV het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. CCV zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met de Klant.

- 13.6. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van CCV wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.

14. Geheimhouding

- 14.1. De Klant is verplicht tot algehele geheimhouding van alle informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle gegevens van CCV of door CCV ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens, die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij de Klant bekend worden, de software en alle gegevens die CCV aan de Klant heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Producten en/of Diensten (zoals Authenticatiemiddelen, informatie over beveiliging, etc.) en informatie die door klanten van de Klant aan de Klant zijn verstrekt.
- 14.2. De Klant zal met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikelid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens CCV in voor de nakoming daarvan door zijn personeelsleden en/of derden.
- 14.3. De Klant is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van CCV en derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

15. Gebruik Authenticatiemiddelen

- 15.1. De Klant is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik van de aan hem verstrekte/toegewezen Authenticatiemiddelen.
- 15.2. De Klant zal de Authenticatiemiddelen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 15.3. CCV mag er van uitgaan dat een gebruiker die zich middels de Authenticatiemiddelen identificeert als de Klant, ook daadwerkelijk die Klant is. De Klant is jegens CCV gebonden aan (rechts)handelingen die zijn beveiligd, verstuurd of verricht met gebruikmaking van de Authenticatiemiddelen.
- 15.4. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat Authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden of anderszins worden misbruikt, zal de Klant CCV daarvan onmiddellijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van de Klant om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.



- 15.5. CCV behoudt zich het recht voor om de door onbevoegde eindgebruikers opgeslagen informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. CCV behoudt zich voorts het recht voor haar dienstverlening jegens de Klant (geheel of gedeeltelijk) op te schorten bij (vermoedens van) onbevoegd gebruik of uitlekken van de Authenticatiemiddelen. De Klant draagt alle kosten die eventueel uit dit onbevoegde gebruik en/of misbruik voortvloeien en is aansprakelijk voor eventuele schade die CCV en/of toeleveranciers van CCV als gevolg daarvan leiden.
- 15.6. Het in MyCCV of anderszins langs elektronische weg (waaronder in ieder geval begrepen voice logging en logging op een website) na autorisatie middels de Authenticatiemiddelen door de Klant geven van instemming, heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. De Klant stemt er mee in dat indien en voor zover voor het sluiten en/of wijzigen van een Overeenkomst een handtekening is vereist, het geven van instemming middels de Authenticatiemiddelen volstaat.

16. Privacy / verwerking persoonsgegevens

- 16.1. CCV verwerkt Persoonsgegevens van de Klant voor het nemen van precontractuele maatregelen, het uitvoeren van de Overeenkomst, het (doen) ondernemen van marketingactiviteiten en het (doen) uitvoeren van marktonderzoek, alsmede voor andere doeleinden als vermeld in de privacy statement.
- 16.2. Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen tevens persoonsgegevens van derden (bijvoorbeeld klanten van de Klant) worden opgeslagen, doorgeleid en anderszins worden verwerkt. Partijen komen overeen dat de Klant in dat kader als verantwoordelijke moet worden aangemerkt en CCV als bewerker. De Klant verleent hierbij aan CCV de opdracht om die persoonsgegevens namens de Klant te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. De Klant garandeert aan CCV dat alle door haar verstrekte persoonsgegevens, inclusief persoonsgegevens die door klanten van de Klant zijn verstrekt, mogen worden opgeslagen, doorgeleid en anderszins worden verwerkt voor alle in het eerste lid genoemde doeleinden. De Klant staat er jegens CCV voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de overige verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvinden, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart CCV tegen elke rechtsovereenkomstig vordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 16.3. CCV zal alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Zij zal in dat kader onder meer passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. CCV zal de gegevens voorts strikt geheim houden en alleen laten verwerken door personeelsleden die ook tot geheimhouding gehouden zijn.
- 16.4. Indien er zich bij CCV een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet (datalek) als bedoeld in artikel 34a lid 1 van de Wet bescherming persoonsgegevens, dan zal zij de Klant daarover zo spoedig mogelijk informeren. De verantwoordelijkheid voor het nemen van vervolgstappen, zoals het doen van een melding, ligt in beginsel bij de Klant,

tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

CCV zal in voorkomend geval alle noodzakelijke medewerking verlenen teneinde de Klant in staat te stellen aan de wettelijke verplichtingen die uit een dergelijke inbreuk voortvloeien te kunnen voldoen.

- 16.5. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door de Klant aan CCV bekend gemaakte gegevens. De Klant zal CCV onmiddellijk informeren als de door de Klant aan CCV bekend gemaakte gegevens wijzigen.
- 16.6. CCV heeft het recht de gegevens over de Klant en zijn gebruik van Producten of Diensten, welke gegevens CCV van de Klant heeft ontvangen en/of die CCV zelf heeft verzameld of samengesteld, te laten verwerken door derden die direct of indirect zijn betrokken bij deze Producten of Diensten, voor zover dat voor de betreffende dienstverlening noodzakelijk is.
- 16.7. CCV kan - onder haar verantwoordelijkheid - de verwerking van persoonsgegevens van de Klant of delen daarvan uitbesteden aan een derde (subbewerker). Dit zal geschieden middels een schriftelijke overeenkomst tussen CCV en de subbewerker waarin wordt geborgd dat de subbewerker zich richt naar de instructies van CCV en de Klant; zich zal houden aan de relevante wettelijke verplichtingen; alsmede dat alle verplichtingen van CCV ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens mede komen te rusten op deze subbewerker en zullen worden nagekomen.

17. Bewijs

- 17.1. Behoudens bewijs van het tegendeel door de Klant zijn de administratieve gegevens van CCV, inclusief de in de systemen van CCV of in de systemen van haar toeleveranciers opgeslagen gegevens, beslissend en bindend voor het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst en de verplichtingen van de Klant en dienen deze gegevens als bewijs van de inhoud van de Overeenkomst.

18. Overige algemene bepalingen

- 18.1. Op alle Overeenkomsten, de Algemene Voorwaarden en de aanvullende algemene voorwaarden en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 18.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de aanvullende algemene voorwaarden zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank Midden Nederland, locatie Arnhem, of, ter keuze van CCV, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Klant.
- 18.3. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en aanvullende algemene voorwaarden kunnen niet door de Klant worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van CCV. Aan deze toestemming kunnen door CCV voorwaarden worden verbonden.



B. SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN

B.I. VERKOOP EN VERHUUR VAN PRODUCTEN

19. Toepasselijkheid

19.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en CCV is overeengekomen dat CCV de Producten aan de Klant verkoopt of verhuurt.

20. Koop en verkoop, eigendomsvoorbehoud

20.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat CCV aan de Klant Producten verkoopt, verkoopt en levert CCV deze Producten aan de Klant en stelt de daarbij behorende Documentatie aan de Klant ter beschikking. De Klant draagt het risico van selectie van de gekochte Producten.

20.2. Tot de algehele voldoening van de door de Klant aan CCV voor de verkoop en levering van de Producten verschuldigde betaling, inclusief rente en kosten en overige bijkomende vergoedingen, behoudt CCV de eigendom van alle door haar verkochte Producten.

21. Huur en verhuur en verplichtingen van de Klant

21.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat CCV aan de Klant Producten verhuurt, stelt CCV deze Producten (en de daarbij behorende Documentatie) tegen de in de Overeenkomst vermelde huurprijs en voor de in de Overeenkomst vermelde duur aan de Klant ten titel van huur ter beschikking.

21.2. Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst is in de verhuur (en in de huurprijs) niet inbegrepen de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Producten. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer batterijen, stempels, inktcartridges, tonerartikelen, kabels, print- en bonnenrollen en accessoires.

21.3. De Klant dient zich als een goed huurder te gedragen en is verantwoordelijk voor het gebruik van de Producten. De Klant zal de Producten met zorg behandelen, niet beschadigen en uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor het betreffende Product uit hoofde van de Overeenkomst bestemd is. Bij beschadiging van het Product is de Klant verplicht de desbetreffende schade te vergoeden aan CCV. De Klant is verplicht zich adequaat te verzekeren voor alle risico's die voortvloeien uit haar positie als huurder jegens CCV.

21.4. De Klant zal alle door CCV kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen met betrekking tot de gehuurde Producten, zoals neergelegd in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Documentatie en zoals van tijd tot tijd door CCV (op haar website, via berichtgeving of anderszins) meegedeelde instructies in acht nemen en uitvoeren. Het is de Klant niet toegestaan de Producten aan te passen, uit te breiden of te koppelen aan niet goedgekeurde of anderszins niet (wettelijk) gecertificeerde apparatuur.

21.5. De Klant zorgt ervoor dat de gehuurde Producten geen bestanddeel worden van een andere zaak of zodanig met een andere zaak worden verbonden dat natrekking, vermenging of zaaksvorming kan plaatsvinden. De Klant garandeert dat als de gehuurde Producten desondanks toch bestanddeel

worden van een andere zaak of sprake is van natrekking, vermenging of zaaksvorming, de Klant noch een derde enig aan hem toekomend recht zal uitoefenen jegens CCV aan wie de apparatuur oorspronkelijk toebehoort. Indien een derde een dergelijk recht toch uitoefent, is de Klant aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade van CCV.

21.6. De Klant is verplicht de gehuurde Producten uitsluitend voor zijn eigen organisatie of bedrijf te gebruiken. Gebruik door of ten behoeve van derden is niet toegestaan, behoudens voorafgaande toestemming van CCV. Het is de Klant niet toegestaan het gehuurde Product te onderverhuren of in gebruik te geven aan enige derde zonder toestemming van CCV.

21.7. De Klant zal de gehuurde Producten bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat aan CCV teruggeven.

22. Vervanging van Producten

22.1. CCV is gerechtigd om verhuurde Producten op ieder moment te vervangen door Producten die qua technische functionaliteit ten minste gelijkwaardig zijn aan het te vervangen Product. De Klant zal daarbij zijn medewerking verlenen aan CCV. De kosten voor een dergelijke vervanging komen voor rekening van CCV. De door de Klant aan CCV verschuldigde huurprijs zal gedurende de op dat moment nog resterende looptijd van de Overeenkomst ongewijzigd blijven. CCV is gerechtigd bij vervanging van apparatuur de huurprijs met ingang van de verlenging van de looptijd te wijzigen.

23. Beslag op Producten

23.1. De Klant zal CCV onmiddellijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen in kennis stellen van een eventueel (faillissements)beslag op de verhuurde Producten, onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. De Klant zal de beslagleggende deurwaarder onmiddellijk informeren over en een volledige inzage geven in de Overeenkomst (huurovereenkomst). De Klant is jegens CCV aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de verhuurde Producten.

B.II. INSTALLATIE

24. Toepasselijkheid

24.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing op de Installatie van de Producten en Diensten door CCV en op Plug&Play.

25. Installatiewerkzaamheden

25.1. Installatie door CCV omvat uitsluitend de werkzaamheden zoals deze in de Overeenkomst ter zake van het specifieke Product of Dienst zijn gespecificeerd. CCV spant zich in de Installatie te laten plaatsvinden ten tijde van de levering van de betreffende Producten en Diensten.

25.2. Andere werkzaamheden die op verzoek van de Klant door CCV worden verricht of werkzaamheden die in het kader van Plug&Play installatie door CCV worden verricht betreffen meerwerk en worden tegen de geldende uurtarieven en tegen doorbelasting van de verbruikte materialen aan de Klant op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

25.3. Tenzij anders overeengekomen, worden de kosten voor Installatie afzonderlijk aan Klant gefactureerd.



26. Eisen installatieomgeving

- 26.1. De Klant garandeert dat de omgeving (waaronder in het bijzonder begrepen de computer en hostingomgeving) waarin het Product of de Dienst moet worden geïnstalleerd op het moment van Installatie voldoet aan de eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, de Documentatie of andere instructies van CCV.
- 26.2. Indien de installatieomgeving niet voldoet aan de door CCV vooraf gestelde eisen en/of indien de Klant CCV geen toegang verschaft aan CCV (of door haar ingeschakelde derden) tot de desbetreffende omgeving, is CCV gerechtigd de Installatie uit te stellen en komen de door CCV reeds gemaakte en eventueel nog te maken kosten om de Installatie te voltooien volledig voor rekening van de Klant.
- 26.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Klant CCV op de plaats van Installatie toelaten. CCV staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bedient bij de uitvoering van de Installatie zich onderwerpen aan alle redelijke huisregels van de Klant.

B.III. ONDERSTEUNING

27. Toepasselijkheid

- 27.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing indien en voor zover CCV (en/of een derde namens haar) Ondersteuning voor de Producten en/of de Diensten voor de Klant verleent.

28. Gebruikersvragen en storingen

- 28.1. Indien dit is overeengekomen stelt CCV de Klant bij het gebruik van haar Producten en Diensten ondersteuning ter beschikking voor de beantwoording van gebruikersvragen en voor het in ontvangst nemen en oplossen van eventuele storingsmeldingen. Deze ondersteuning is 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar. De kosten voor het gebruik van de ondersteuning zijn - tenzij anders overeengekomen - inbegrepen in een (service) contract.
- 28.2. CCV spant zich in om eventuele vragen over het gebruik van de Producten en Diensten adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Indien zulks is overeengekomen zal CCV zich voorts inspannen om eventuele Gebreken en storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen. CCV kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van de antwoorden, noch enige garantie geven dat iedere storing zal worden verholpen. Eventueel vermelde of toegezegde oplos- of responstijden zijn louter indicatief.
- 28.3. Zichtbare en niet zichtbare fysieke schade aan en Storingen van Producten en/of Diensten, welke schade en/of Storingen veroorzaakt wordt/worden door handelen van de Klant of een derde, of die een gevolg zijn van molest, natuurrampen, blikseminslag, wateroverlast, stroomstoringen, het niet naleven door de Klant van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Documentatie, het niet voldoen aan de eisen die aan de installatieomgeving worden gesteld, het gebruik van verbruiksmaterialen die niet aan de door CCV verstrekte specificaties voldoen, het gebruik van niet-gecertificeerde netwerken voor datacommunicatie en dergelijke, vallen niet onder deze Overeenkomst. Het herstellen van dergelijke

schade of oplossen (telefonisch of op locatie) van dergelijke storingen door CCV wordt integraal en separaat doorberekend aan de Klant.

29. Onderhoud

- 29.1. CCV zal nieuwe versies van de voor haar Producten en Diensten noodzakelijke software ter beschikking stellen. CCV behoudt zich het recht voor om voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies kosten in rekening te brengen. Daarnaast is CCV gerechtigd de Diensten te upgraden, waarbij de nieuwe functionaliteit minstens gelijkwaardig is aan de oorspronkelijke functionaliteit.
- 29.2. CCV is gerechtigd, waar mogelijk, de betreffende vernieuwde software automatisch te (doen) installeren op de Producten of in de omgeving waarin de Diensten operationeel zijn. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is CCV niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie.

30. Verplichtingen van de Klant

- 30.1. De Klant is verplicht gedetailleerde informatie te verschaffen met betrekking tot de door haar voorgelegde vraag of probleem.
- 30.2. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan de handelingen die noodzakelijk zijn om het gemelde probleem te verhelpen. Hieruit voortvloeiende eventuele kosten van de Klant of derden worden niet door CCV vergoed.
- 30.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Klant CCV voldoende gelegenheid geven verbeteringen aan de apparatuur of in de Dienst aan te brengen of herstel- of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die naar het oordeel van CCV nodig of gewenst zijn. Tijdens herstel stelt de Klant de betreffende apparatuur ter beschikking aan CCV en geeft de Klant CCV toegang tot de omgeving waarin de Dienst ten behoeve van de Klant draait. De Klant verschaft CCV (of een door haar ingeschakelde derde) desgewenst toegang tot haar locatie en/of de omgeving waar de Dienst draait om een storing of Gebrek te kunnen verhelpen.

31. Kosten

- 31.1. Tenzij anders is overeengekomen is de Klant voor alle Ondersteuning een vergoeding verschuldigd op grond van de op dat moment gebruikelijke tarieven van CCV. Voor het inschakelen van CCV worden conform de door CCV gehanteerde methodiek kosten in rekening gebracht.
- 31.2. CCV is gerechtigd voor Ondersteuning buiten kantoor tijden hogere tarieven te rekenen dan voor Ondersteuning tijdens kantoor tijden.
- 31.3. Alle (verbruiks)materialen die in het kader van Ondersteuning van de Klant zijn verbruikt of aan de Klant zijn geleverd worden aan de Klant separaat in rekening gebracht.
- 31.4. Indien de Ondersteuning op locatie geschiedt, is de Klant service kosten verschuldigd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van CCV.



Telecommunicatiediensten verleent.

B.IV. DIENSTVERLENING OP AFSTAND

32. Toepasselijkheid

32.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en CCV is overeengekomen dat de klant Producten en/of Diensten afneemt, de Klant MyCCV gebruikt en/of CCV (en/of een derde namens haar) dienstverlening verzorgt waarbij software en/of data op afstand via systemen van CCV aan de Klant ter beschikking worden gesteld en/of waarbij data ten behoeve van de Klant door CCV op haar systemen worden verwerkt.

33. Dienstverlening

- 33.1. In de Overeenkomst kunnen nadere en meer concrete afspraken zijn opgenomen over de door CCV te verlenen dienstverlening. Het risico op selectie en gebruik van de dienstverlening op afstand ligt bij de Klant.
- 33.2. De Klant realiseert zich dat (de beschikbaarheid van) de Dienst afhankelijk is van de beschikbaarheid en het correct functioneren van telecommunicatie en (internet-)verbindingen en IT-systemen van derden waarop CCV geen invloed heeft, noch kan hebben. CCV zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Dienst te realiseren, maar kan niet garanderen dat de desbetreffende Dienst(en) voortdurend of zonder onderbrekingen beschikbaar is (zijn).
- 33.3. CCV kan wijzigingen aanbrengen in de dienstverlening op afstand. CCV zal de Klant tijdig informeren over dergelijke wijzigingen.
- 33.4. CCV is gerechtigd de dienstverlening op afstand geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. CCV streeft er naar dit zo veel mogelijk buiten kantooruren te doen.

34. Gegevens en administratie

- 34.1. De Klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de data en gegevens die de Klant middels de Dienst door CCV laat verwerken.
- 34.2. De dienstverlening van CCV is uitdrukkelijk geen vervanging voor de administratieverplichting(en) die op de Klant rusten.
- 34.3. CCV is niet gehouden een back-up van de gegevens te maken, tenzij daarover nadere afspraken zijn gemaakt.
- 34.4. CCV is gerechtigd om gegevens van haar systemen te verwijderen indien (het vermoeden bestaat dat) deze gegevens in strijd met de wet en/of rechten van derden worden verwerkt.

35. Onderhoud en service

- 35.1. CCV staat er niet voor in dat de dienstverlening op afstand foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. CCV zal zich er voor inspannen eventuele Gebreken of fouten zo snel mogelijk te herstellen.
- 35.2. Op die dienstverlening zijn de bepalingen van Hoofdstuk B.III eveneens van toepassing.

B.V. TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

36. Toepasselijkheid

36.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing indien en voor zover CCV aan de Klant vaste of mobiele

37. Dienstverlening door CCV

- 37.1. CCV zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen in de Overeenkomst overeengekomen vaste en/of mobiele Telecommunicatiediensten te leveren. De Klant erkent dat de door CCV aangeboden Telecommunicatiediensten worden verzorgd door de daartoe door CCV ingeschakelde derden (providers); CCV is voor de uitvoering van haar Telecommunicatiediensten afhankelijk van deze derden. De door CCV in dit licht vermelde transmissie- en/of opslagcapaciteit en/of beschikbaarheid van de Telecommunicatiediensten zijn derhalve louter indicatief en kunnen niet door haar worden gegarandeerd.
- 37.2. De Klant erkent dat de ongestoorde werking van de Telecommunicatiediensten afhankelijk is van externe fysieke factoren, zoals de kwaliteit van interne en externe netwerken en geografische locatie, gebouwen, atmosferische omstandigheden en storingen in de interconnectie e.d. CCV is nimmer aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van dergelijke factoren.
- 37.3. CCV is gerechtigd voor haar dienstverlening tussentijds andere leveranciers (providers) in te schakelen. CCV streeft ernaar eventueel hierdoor tijdelijk ontstane storingen of overlast van de Klant zoveel mogelijk te beperken. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan alle eventueel vereiste handelingen die voortvloeien uit het inschakelen van een andere provider voor de Telecommunicatiediensten.
- 37.4. Door CCV aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur (zoals modems, routers e.d.) of andere zaken, die vereist zijn om de Telecommunicatiedienst te kunnen gebruiken, worden op grond van bruikleen aan de Klant verstrekt. De bepalingen omtrent verkoop en verhuur van Producten (Hoofdstuk B.I.) uit deze Algemene Voorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de hiervoor bedoelde apparatuur en andere zaken. CCV is gerechtigd deze zaken op ieder moment om te ruilen of terug te vorderen.
- 37.5. CCV is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een wettelijk bevoegd gegeven last tot aftappen c.q. andere door de daartoe bevoegde autoriteiten gegeven instructies op te volgen. CCV is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de Klant of enige derde als gevolg van een dergelijke medewerking of handelingen.
- 37.6. CCV is voorts verplicht nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer.
- 37.7. Onverminderd het overige gestelde omtrent Ondersteuning komen de kosten voor het onderzoeken en opheffen van storingen, die zijn ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst of door niet goed functionerende op de Telecommunicatiedienst aangesloten apparatuur, evenals alle daarmee samenhangende door CCV of door derden geleden schade, voor rekening van de Klant.
- 37.8. De Klant zal de door CCV aan hem ter beschikking gestelde Telecommunicatiediensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door CCV beoogde doel.
- 37.9. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt CCV de Installatie van de Telecommunicatiediensten en de door CCV geleverde bijbehorende apparatuur.



38. Vaste telecommunicatiediensten

- 38.1. Indien overeengekomen zal CCV aan de Klant vaste Telecommunicatiediensten leveren, een en ander overeenkomstig de samenstelling zoals vastgesteld in de Overeenkomst.
- 38.2. De Klant is gerechtigd om de Telecommunicatiediensten te gebruiken onder de voorwaarde dat de Klant zich niet onrechtmatig zal gedragen bij het gebruik daarvan en zich houdt aan alle door CCV in de Documentatie vervatte of anderszins verstrekte instructies. Het is de Klant in het bijzonder niet toegestaan:
- andere gebruikers van de Telecommunicatiedienst lastig te vallen, te beledigen, te kwetsen, op enige wijze te beperken of te hinderen in hun toegang en/of genot van de Telecommunicatiedienst of anderszins overlast te veroorzaken;
 - op enige wijze inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van CCV, de provider en/of derden;
 - (computer)virusen of andere bestanden te verspreiden, die de (werking van de) Telecommunicatiedienst en/of door derden gebruikte software of (rand)apparatuur kunnen beschadigen;
 - toegangscode(s) te misbruiken of (proberen) beveiligingsmaatregelen te doorbreken verband houdend met en/of gebruikmakend van de Telecommunicatiedienst;
 - ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) te verzenden;
 - zich uit te geven voor een ander (phishing);
 - zich schuldig te maken aan enig strafbaar feit op grond van enig wettelijk voorschrift met gebruikmaking van de Telecommunicatiedienst;
 - opzettelijk of door onachtzaamheid, een overmacht situatie uit te lokken of te veroorzaken.
 - de door CCV en/of haar provider aangebrachte (configuratie)instellingen en/of (type)markeringen en/of logo's in of aan de in het kader van de Telecommunicatiedienst ter beschikking gestelde apparatuur te veranderen of te verwijderen, noch de in het kader van de Telecommunicatiedienst ter beschikking gestelde apparatuur te herplaatsen, zonder de toestemming van CCV;
 - het signaal van de Telecommunicatiedienst openbaar te maken, te vereenvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor eigen gebruik. In het bijzonder is het delen of doorgeven van de signalen naar derden niet toegestaan zonder de toestemming van CCV.
 - de Telecommunicatiedienst anders dan voor normaal, niet excessief, gebruik aan te wenden. Er zal sprake zijn van excessief gebruik wanneer de Klant het gemiddeld gebruik van andere Klanten, naar het oordeel van CCV en/of haar leverancier, meer dan vijf (5) maal overschrijdt;
 - op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers en/of -diensten;
 - niet-goedgekeurde of niet-gecertificeerde (rand) apparatuur aan te sluiten op de Telecommunicatiedienst.
- 38.3. Indien de Klant telefoniediensten afneemt van CCV, stelt CCV aan de Klant voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een reeds bij de Klant

in gebruik zijnd nummer door CCV en/of haar leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd. Als de Klant al beschikt over één of meer bruikbare telefoonnummers, kan hij op de bij CCV en/of haar leveranciers gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. CCV zal dit verzoek weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel die aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. CCV is gerechtigd een vergoeding in rekening te brengen bij de Klant voor nummerbehoud.

- 38.4. Door CCV uitgegeven nummers bestemd voor toegang tot of identificatie van gebruikers, diensten of andere netwerkelementen kunnen tussentijds wijzigen, zonder dat CCV hiertoe schadelijktig zou kunnen zijn. Voorts is CCV gerechtigd om een ter beschikking gesteld nummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van de Klant naar een andere locatie.
- 38.5. CCV bewaart de gespreksdetails (call data records) die gebruikt zijn voor het bepalen van de bedragen die de Klant verschuldigd is, ten minste twee maanden na registratie van het gesprek. De Klant kan na deze periode geen aanspraak maken op reclamatie.
- 38.6. Tenzij anders overeengekomen, worden de gegevens van de Klant niet opgenomen in gedrukte telefoongidsen, elektronische telefoongidsen en bij abonnee-informatiediensten.
- 38.7. Het is de Klant niet toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst plus één (1) jaar daarna een platform te maken of te laten maken dat gelijk of identiek is aan het managed service platform van de provider van CCV waarmee die provider in staat is om de Telecommunicatiediensten te verlenen.

39. Mobiele telecommunicatiediensten

- 39.1. Indien overeengekomen in de Overeenkomst verleent CCV aan de Klant een mobiele datacommunicatieverbinding, waarmee een koppeling tot stand wordt gebracht tussen een daarvoor geschikte mobiele betaalautomaat en het netwerk van CCV. Deze dienstverlening omvat uitdrukkelijk niet het verwerken van de betalingstransacties die met de mobiele datacommunicatieverbindingen tot stand kunnen worden gebracht.
- 39.2. CCV zal aan de Klant een simkaart verstrekken. Deze simkaart blijft eigendom van CCV en/of haar leverancier. Na beëindiging van de Overeenkomst dient de simkaart onmiddellijk aan CCV geretourneerd te worden.
- 39.3. De Klant dient de simkaart onder zich te houden. De Klant is er verantwoordelijk voor dat de simkaart en/of bijbehorende codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon en ziet erop toe dat deze simkaart en codes niet onbevoegd worden gebruikt of beschadigd raken. Bij verlies van de simkaart of de bijbehorende codes zal de Klant CCV daarvan zo spoedig mogelijk met behulp van de Gebruikelijke communicatiemiddelen in kennis stellen. CCV zal zo spoedig mogelijk na een dergelijke kennisgeving overgaan tot buiten gebruik stelling van de betreffende simkaart. De Klant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling CCV heeft bereikt.



- 39.4. CCV is gerechtigd een aan de Klant ter beschikking gestelde simkaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende simkaart. CCV is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Klant ter beschikking gestelde simkaart (op afstand) te wijzigen.
- 39.5. De mobiele datacommunicatieverbindingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik in combinatie met en voor transport van gegevens uit een door CCV ter beschikking gestelde betaalautomaat. Het is niet toegestaan de simkaart uit de betaalautomaat te verwijderen. In een voorkomend geval zal CCV de betreffende simkaart onmiddellijk buiten gebruik stellen en is de laatste zin van artikel 30.2 van toepassing.
- 39.6. Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Klant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens mogelijk door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn bestemd. Voorts aanvaardt de Klant dat de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats en op elk moment gelijk zijn.
- 39.7. Tenzij anders is overeengekomen is het niet toegestaan de mobiele Telecommunicatiediensten te gebruiken buiten Nederland. In het geval dit toch gebeurt, is de Klant gehouden aan CCV de meerkosten van die transacties te vergoeden. Voorts is CCV alsdan gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen door middel van opzegging.

