

## Algemene Leveringsvoorwaarden ErgoDirect BV - november 2004

### A. ALGEMENE BEPALINGEN

#### Definities:

ErgoDirect: ErgoDirect BV, Operetteweg 41, 1323 VK Almere.

Cliënt: natuurlijk of rechtspersoon die producten of diensten van ErgoDirect afneemt, koopt of gebruikt.

#### 1. Aanbieding en overeenkomst

Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ErgoDirect goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te zijn overeengekomen. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Met het plaatsen van een order accepteert Cliënt deze leveringsvoorwaarden. Toepasselijkheids van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### 2. Prijs en betaling

Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. ErgoDirect hanteert orderkosten. ErgoDirect is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen, tarieven, en voorwaarden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt. Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag twee maal de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitleefing anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

#### 3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

#### 4. Voorbehoud van eigendom en rechten

Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van ErgoDirect, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel A.2, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan ErgoDirect zijn voldaan. Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

#### 5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

#### 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ErgoDirect of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet veeleuvendigen of daarvan kopieën vervaardigen.

Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgegevens van ErgoDirect of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel A.3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

Het is ErgoDirect toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien ErgoDirect door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal ErgoDirect op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

Behoudens het geval dat ErgoDirect een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door ErgoDirect schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan ErgoDirect te maken.

ErgoDirect zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsovername welke gebaseerd is op de bewering dat door ErgoDirect zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt ErgoDirect onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ErgoDirect.

Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ErgoDirect verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsovernames te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

#### 7. Medewerking door Cliënt

Cliënt zal ErgoDirect steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door ErgoDirect te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ErgoDirect staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ErgoDirect in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

Cliënt zal ErgoDirect vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van ErgoDirect daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

#### 8. Leveringstermijnen

Door ErgoDirect genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt ErgoDirect niet in verzuim. Deelleveringen zijn toegestaan.

#### 9. Beëindiging

Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

ErgoDirect kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ErgoDirect zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Indien Cliënt op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij ErgoDirect ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ErgoDirect vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.

#### 10. Aansprakelijkheid van ErgoDirect; vrijwaring

ErgoDirect aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel A.10 blijkt.

De totale aansprakelijkheid van ErgoDirect wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (honderdduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van ErgoDirect aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

De totale aansprakelijkheid van ErgoDirect voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 400.000,- (vierhonderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Aansprakelijkheid van ErgoDirect voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Dienstverlening (diensten, zie ook D, E en F) is uitdrukkelijk uitgesloten van elke vorm van schadevergoeding.

Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op ErgoDirect geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

De aansprakelijkheid van ErgoDirect wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt ErgoDirect onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ErgoDirect ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ErgoDirect in staat is adequaat te reageren. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ErgoDirect meldt.

Cliënt vrijwaart ErgoDirect voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ErgoDirect geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

#### 11. Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van ErgoDirect.

Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### 12. Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal ErgoDirect vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

#### 13. Toepasselijk recht

De overeenkomsten tussen ErgoDirect en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht en aan de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde rechtbank van Amsterdam.

#### B. GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit artikel "GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing op alle door ErgoDirect ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit artikel bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ErgoDirect te verstrekken nieuwe versies.

## 1. Gebruiksrecht

Onverminderd het bepaalde in artikel A.6 verleent ErgoDirect Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

Software die geen eigendom is van ErgoDirect wordt geleverd op basis van de licentie-bepalingen en garantie van de softwareleverancier. Op verzoek levert ErgoDirect de software-licentie die Cliënt nodig heeft bij het product. Cliënt zal voldoen aan deze licentie-voorwaarden.

## 2. Aflevering, installatie en acceptatie

ErgoDirect zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatie-dragers aan Cliënt afleveren en, indien een door ErgoDirect uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.

De Cliënt accepteert de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van ErgoDirect ingevolge de garantie-bepalingen in artikel B.3.

## 3. Garantie

ErgoDirect biedt de Cliënt de mogelijkheid de programmatuur voor aankoop te evalueren. Gezien deze mogelijkheid accepteert de Cliënt de programmatuur op het moment dat tot koop wordt overgegaan. ErgoDirect garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. ErgoDirect kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan ErgoDirect toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de evaluatie hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van ErgoDirect wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

ErgoDirect is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

ErgoDirect is er niet aan gehouden eventuele fouten te herstellen.

## 4. Onderhoud

Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ErgoDirect geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan ErgoDirect melden. Na ontvangst van de melding zal ErgoDirect naar beste vermogen fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ErgoDirect te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. ErgoDirect is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

ErgoDirect garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

ErgoDirect kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan ErgoDirect toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ErgoDirect is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ErgoDirect bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze binnen een redelijke termijn aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is ErgoDirect niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan ErgoDirect van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met ErgoDirect aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ErgoDirect is aangegaan, kan ErgoDirect door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Een onderhoudsovereenkomst wordt telkens aangegaan voor een periode van jaar of een veelvoud van jaren met stilzwingende verlenging van telkens één jaar tenzij Cliënt drie maanden voor het aflopen van de onderhoudsovereenkomst schriftelijk aan ErgoDirect kenbaar maakt de onderhoudsovereenkomst te beëindigen.

De kosten van de onderhoudsovereenkomst worden vooraf voldaan voor telkens één jaar. Als betaling niet conform de algemene leveringsvoorwaarden is voldaan is ErgoDirect niet gehouden uitvoering te geven aan de onderhoudsovereenkomst.

## 5. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover ErgoDirect programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door ErgoDirect schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij ErgoDirect en ErgoDirect zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ErgoDirect om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## C. VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit artikel "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien ErgoDirect apparatuur (hieronder inbegrepen 'producten') aan Cliënt verkoopt.

### 1. Aflevering

Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

ErgoDirect zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven.

Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door ErgoDirect geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart ErgoDirect voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### 2. Retourzendingen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is ErgoDirect niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door ErgoDirect van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door ErgoDirect zijn gecrediteerd.

ErgoDirect behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 50 (vijftig euro).

### 3. Aflevering, installatie en acceptatie

ErgoDirect zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering dan wel, indien een door ErgoDirect uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt.

De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door ErgoDirect uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

## 4. Garantie

Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal ErgoDirect naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door ErgoDirect in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen acht dagen na aflevering gedetailleerd omschreven bij ErgoDirect zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ErgoDirect. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van ErgoDirect wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door ErgoDirect in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

## 5. Apparatuur van toeleveranciers

Indien en voor zover ErgoDirect apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door ErgoDirect schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij ErgoDirect en ErgoDirect zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ErgoDirect om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## D. DIENSTVERLENING

De in dit artikel "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien ErgoDirect diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij (o.a. helpdesk). Deze bepalingen laten de in deze algemene leveringsvoorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals automatische gegevensverwerking, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 1. Uitvoering

ErgoDirect zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

ErgoDirect is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel D.2.

Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ErgoDirect steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### 2. Wijziging en meerwerk

Indien ErgoDirect op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan ErgoDirect worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ErgoDirect. ErgoDirect is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel D.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en ErgoDirect, kunnen worden beïnvloed.

Wanneer voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal ErgoDirect Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 3. Opleidingen, cursussen en trainingen

Wanneer de dienstverlening van ErgoDirect bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan ErgoDirect steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij ErgoDirect gebruikelijke regels.

Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ErgoDirect aanleiding geeft, is ErgoDirect gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## E. AUTOMATISCHE GEGEVENSVERWERKING

De in dit artikel "Automatische gegevensverwerking" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien ErgoDirect diensten op het gebied van automatische informatieverwerking verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door ErgoDirect geleverde dan wel beheerde programmatuur en apparatuur.

De bepalingen zijn opvraagbaar bij ErgoDirect en vormen integraal onderdeel van de aanbieding en levering van vermelde diensten in dit artikel.

## F. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit artikel "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het artikel "Dienstverlening", van toepassing indien ErgoDirect in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het artikel "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit artikel wordt afgeweken. De in dit artikel bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

De bepalingen zijn opvraagbaar bij ErgoDirect en vormen integraal onderdeel van de aanbieding en levering van vermelde diensten in dit artikel.