

**De besloten vennootschap Aragorn B.V. (hierna: "Aragorn") is ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17070145. Deze algemene voorwaarden zijn gewijzigd op 31 juli 2023.**

## 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, leveringen, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen ter zake van levering van Producten, Diensten c.q. gebruiksrechten door Aragorn aan of ten behoeve van Klant.
- 1.2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt.
- 1.3. Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Klant en Aragorn en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van Producten en Diensten zijn opgenomen in aparte modules bij deze Algemene Voorwaarden.

## 2. Begrippen

- 2.1. Onder de volgende met een hoofdletter aangegeven begrippen zal het volgende worden verstaan:

<b>Acceptatie</b>	De schriftelijke goedkeuring door Klant van de (de resultaten van) de Diensten conform Overeenkomst;
<b>Applicatie</b>	Alle door Aragorn te leveren (toegang tot) computerprogrammatuur, al dan niet afkomstig van Toeleveranciers, die onderdeel uitmaakt van de Diensten;
<b>Back-up</b>	Het met regelmatige frequentie, zoals omschreven in de SLA ter waarborging van de continuïteit van de Diensten opslaan van Data en/of Applicaties;
<b>Beheer</b>	Onder beheer wordt verstaan: - Het leveren van Ondersteuningsdiensten zoals ondersteuning op locatie of afstand; - Het verhelpen en voorkomen van storingen; - Het doen van voorstellen tot verbetering; - Eventueel andere in de SLA vermelde vormen van beheer.
<b>Beschikbaarheid</b>	De mate waarin de Diensten beschikbaar zijn conform het bepaalde in de SLA;
<b>Bijlagen</b>	De bij de Overeenkomst behorende bijlagen alsmede de door Klant en Aragorn geparafeerde aanhangsels die onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst;
<b>Datacenter</b>	Het datacenter van Aragorn dan wel een derde partij van waaruit de Diensten ter beschikking worden gesteld aan Klant;
<b>Diensten</b>	Alle op basis van de Overeenkomst overeengekomen aan Klant te leveren diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst, waaronder de levering van clouddiensten en Beheer;
<b>Documentatie</b>	De documentatie zoals opgenomen in de Overeenkomst en andere door Aragorn beschikbaar gestelde documentatie;
<b>Intellectuele Eigendom</b>	Octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms)rechten, waaronder tevens begrepen sui generis rechten op databanken, alsmede - al dan niet octrooibare - technische en/of commerciële kennis, methoden en concepten;
<b>Onvolkomenheden</b>	Het niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties en de Service Levels met betrekking tot de Adviesstraat en bijbehorende Diensten, een en ander zoals vastgelegd in de Overeenkomst;
<b>Overeenkomst</b>	De overeenkomst die tussen Aragorn en Klant gesloten is voor de levering van Diensten en/of Producten door Aragorn aan Klant;
<b>Persoonsgegevens</b>	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
<b>Producten</b>	De apparatuur, inclusief de systeemsoftware, die op de locatie van Klant ten behoeve van de dienstverlening door Aragorn in bruikleen wordt gegeven of door Klant van Aragorn is gekocht;
<b>Programmatuur</b>	Computerprogrammatuur, waaronder mede begrepen systeemprogrammatuur, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende documentatie en materialen;
<b>Service Levels</b>	Specifieke normen die gesteld worden aan de Diensten, zoals nader gespecificeerd in de SLA;
<b>SLA</b>	Service Level Agreement zoals vastgelegd in Bijlage 1, waarin de Service Levels met betrekking tot de Diensten zijn beschreven en andere specifieke afspraken over de door Aragorn te voeren beheer- en servicewerkzaamheden zijn vastgelegd;
<b>Toeleveranciers</b>	De door Aragorn bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derde(n);
<b>Vertrouwelijke informatie</b>	Iedere mondelinge of schriftelijke door een der partijen verstrekte informatie waarvan volstrekt duidelijk is dat deze vertrouwelijk is, alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld;
<b>Werkdagen</b>	Kalenderdagen behoudens weekeinden en in Nederland algemeen en als zodanig wettelijk erkende feestdagen.

### **3. Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomsten**

- 3.1. Alle aanbiedingen door Aragorn gedaan zijn geheel vrijblijvend en enkel gebaseerd op de bij de offerte-aanvraag verstrekte gegevens. Aragorn behoudt zich het recht voor om een door haar gedaan aanbod binnen zeven (7) kalenderdagen na aanvaarding te herroepen.
- 3.2. Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door Aragorn gedane aanbod, wordt deze aanvaarding aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Indien zij daarop wil ingaan, doet Aragorn een nieuw aanbod, waarop artikel 3.1 wederom van toepassing zal zijn.
- 3.3. Tenzij Aragorn haar aanbod herroept conform artikel 3.1, komt een Overeenkomst tot stand door schriftelijke aanvaarding van Klant van de aanbieding van Aragorn.
- 3.4. Een opdracht van Klant aan Aragorn geldt steeds als een onherroepelijk aanbod.  
Aragorn is niet gebonden aan de inhoud van brochures, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

### **4. Verplichtingen Aragorn**

- 4.1. Alle verplichtingen van Aragorn uit hoofde van de Overeenkomst zijn uitsluitend inspanningsverplichtingen.
- 4.2. Indien en voor zover in de Overeenkomst een vaste prijs tussen partijen is overeengekomen zal Aragorn de plaats en het tijdstip bepalen waarop de levering van de Producten, het uitvoeren van de Diensten of overige werkzaamheden voor het uitvoeren verricht worden.
- 4.3. Indien gegevens van de Klant verloren gaan of beschadigd worden ten gevolge van het eigen (foutief) gebruik van de Klant van de Producten en/of Diensten van Aragorn dan is Aragorn nimmer gehouden tot herstel van ten gevolge van het gebruik van de Producten en/of Diensten door de Klant verloren gegane of beschadigde gegevens of vergoeding van de schade veroorzaakt door het ten gevolge van het gebruik van de Producten en/of Diensten door de Klant verloren gaan of beschadigen van gegevens. Wel zal Aragorn zorg dragen voor het terugzetten van de meest recente Back-Up.

### **5. Verplichtingen Klant**

- 5.1. Klant verplicht zich om alle medewerking te verlenen aan Aragorn voor de uitvoering van alle verplichtingen van Aragorn die voortvloeien uit de Overeenkomst voor zover dat van Klant in redelijkheid verwacht kan worden, waaronder in elk geval het verlenen van toegang tot plaatsen, het verstrekken van noodzakelijke informatie en het inzetten van voldoende kundige medewerkers.
- 5.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ARGORN verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 5.3. Klant zal er zorg voor dragen dat de ruimte van Klant, waar Aragorn haar Diensten verricht en/of waar de (op)geleverde Producten – waarop de garantieverplichtingen zoals opgenomen in artikel 21 rusten – zich bevinden, in overeenstemming wordt gebracht en gehouden met de daaraan door Aragorn te stellen eisen van temperatuur, vochtigheidsgraad, tochtvrijheid, stroom- en watertoevoer en andere omgevingseisen.
- 5.4. Klant zal Aragorn tijdig informeren over wijzigingen in haar organisatie en informatiesystemen dan wel andere wijzigingen die invloed kunnen hebben op het verrichten van de Diensten of de levering van Producten door Aragorn.
- 5.5. Klant is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik – waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik – dat namens haar wordt gemaakt van Producten of Diensten en de aan hem of haar verleende gebruiks- en toegangsrechten, en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Klant c.q. internetgebruiker verwacht mag worden.
- 5.6. Klant draagt zelf zorg voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de installatie daarvan op zodanige wijze als noodzakelijk voor het gebruik van de Producten en/of Diensten van Aragorn.
- 5.7. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst naar het oordeel van Aragorn relevant of wettelijk verplicht is, zullen partijen afspraken maken over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld het sluiten van een verwerkersovereenkomst. De verantwoordelijkheid voor de (persoons)gegevens die met gebruikmaking van de Producten en/of Diensten van Aragorn door Klant worden verwerkt, ligt bij Klant. Klant staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 5.8. Aragorn is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor het handelen of nalaten van door Klant ingeschakelde derden die aan Klant (IT)diensten of (IT)producten leveren.

## 6. Prijzen en facturering

- 6.1. Aan een door Aragorn afgegeven voorcalculatie of begroting kan Klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant kenbaar gemaakt budget geldt slechts als overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 6.2. Alle prijzen, aanbiedingen en tarieven van Aragorn zijn in EURO en exclusief BTW en eventuele andere wettelijke heffingen en belastingen en worden met BTW en eventuele andere wettelijke heffingen of belastingen verhoogd.
- 6.3. Aragorn is gerechtigd haar tarieven jaarlijks te verhogen conform de CBS-prijsindex voor de zakelijke dienstverlening. De Klant zal uiterlijk één maand voordat de prijsverhoging ingaat, geïnformeerd worden over deze verhoging.
- 6.4. Prijsverhogingen conform artikel 6.1 en 6.2 geven Klant geen zelfstandige grondslag om de Overeenkomst te beëindigen of te ontbinden.
- 6.5. Facturatie vindt in beginsel direct, aansluitend aan de levering van de Producten of Diensten plaats. Facturatie geschiedt digitaal middels het verzenden van de factuur, in PDF formaat, via e-mail. Voor de levering van Producten of Diensten op basis van een uurtarief wordt maandelijks op de laatste Werkdag van de desbetreffende maand een factuur aan Klant verzonden.
- 6.6. Behoudens andere afspraken komen de door werknemers van Aragorn bij de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte reizen en verblijfkosten voor rekening van Klant.

## 7. Betaling

- 7.1. De betalingstermijn is maximaal 30 (dertig) kalenderdagen na dagtekening van de factuur. Aragorn zendt de digitale factuur, in PDF formaat, per email aan een in de Overeenkomst vermeld e-mailadres. Bevoegde contactpersonen betreffende facturatie zijn in de Overeenkomst vastgelegd.
- 7.2. Bij te late betaling neemt Aragorn contact op om de reden van te late betaling te beluisteren. Indien nodig zal een betalingsregeling worden getroffen.
- 7.3. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 7.4. Indien na het verstrijken van een bij aangetekend schrijven gestelde nadere betalingstermijn nog geen betaling van Klant door Aragorn is ontvangen, dan is Klant aan Aragorn alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, waaronder mede begrepen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke incassokosten worden door partijen gefixeerd op minimaal 15 (vijftien) % van de hoofdsom vermeerderd met de reeds verschuldigde verdragingsrente en met een minimum van EUR 350,00 exclusief BTW.
- 7.5. Ieder beroep op verrekening van de Klant is uitgesloten.
- 7.6. Aragorn is te allen tijde gerechtigd om op haar verzoek voldoende zekerheid van Klant te verlangen, alvorens tot levering van de Producten of Diensten aan Klant over te gaan of de levering aan Klant voor te zetten. Bij een weigering van Klant om de verlangde zekerheid te stellen, is Aragorn gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd haar rechten op vergoeding van onkosten, bedrijfsschade en winstderving.
- 7.7. De vordering tot betaling van de volledige verschuldigde geldsom door Klant is in elk geval onmiddellijk opeisbaar wanneer:
- a. faillissement, surséance van betaling of onder curatele stelling van Klant wordt of is aangevraagd;
  - b. beslag op de goederen of vorderingen van Klant wordt of is gelegd;
  - c. Klant overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 7.8. Bestaat Klant volgens de Overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-) personen tegenover Aragorn hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.

## 8. Termijnen en acceptatie

- 8.1. Voor zover daarvan niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken, zijn overeengekomen data slechts streefdata. Overschrijding van deze termijnen, door welke oorzaak dan ook, zal Klant nimmer recht geven op schadevergoeding, opschorting van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst. In alle gevallen – ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Aragorn wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant Aragorn schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming op het overeengekomene en deze redelijke termijn is verstreken.
- 8.2. Indien is overeengekomen dat levering van Producten en/of Diensten in fasen zal plaatsvinden, kan Aragorn de aanvang van deze fase uitstellen totdat Klant de voltooiing van de daaraan voorafgaande fasen schriftelijk heeft goedgekeurd en aan al haar financiële verplichtingen jegens Aragorn inzake de deellevering heeft voldaan.
- 8.3. Wanneer in de voor de Overeenkomst omschreven controle- of testwerkzaamheden benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld aan Aragorn worden deze werkzaamheden geacht door Klant te zijn aanvaard.

- 8.4. Indien Klant van oordeel is dat de geleverde Producten of Diensten niet aan de Overeenkomst voldoen dient zij Aragorn binnen 10 (tien) Werkdagen na ontvangst van de Producten of uitvoering van de Diensten schriftelijk op de hoogte te stellen onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop haar klacht betrekking heeft. Partijen kunnen in onderling overleg van de genoemde termijn afwijken.
- 8.5. Bij gebreke van een mededeling zoals bedoeld in artikel 8.4 wordt Klant geacht de Producten en/of Diensten te hebben geaccepteerd.

## 9. Intellectuele Eigendomsrechten

- 9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten, die rusten op de Producten, Applicatie, Documentatie, Programmatuur en eventuele resultaten van Diensten of materialen, berusten bij Aragorn c.q. haar betreffende Toeleveranciers, of licentiegevers, tenzij Partijen schriftelijk nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 9.2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging, wijziging, verhuur of bruikleen van de Producten, Applicatie, Documentatie, Programmatuur en eventuele resultaten van Diensten of materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 9.3. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Producten, Applicatie, Documentatie, Programmatuur en eventuele resultaten van Diensten of materialen aan Klant zal worden overgedragen, tast dit het recht van Aragorn niet aan om de aan de ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, standaarden, algemene beginselen, ideeën en programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Aragorn aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk zijn of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 9.4. Aragorn garandeert dat zij – voor zover Intellectuele Eigendom bij een Toeleverancier berust – gerechtigd is het gebruiksrecht voor het gebruik van het Product, de Applicatie, Documentatie en Programmatuur aan Klant te verlenen.
- 9.5. Aragorn vrijwaart Klant tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derde gepretendeerde Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Producten, Applicatie, Documentatie en Programmatuur, tenzij de inbreuk is ontstaan door een wijziging of toevoeging of door anderszins onoorbaar gebruik en/of gebruik in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst. Klant zal Aragorn onverwijld informeren over dergelijke aanspraken van derden uit hoofde van Intellectuele Eigendomsrechten. Aragorn zal, indien er sprake is van een inbreuk op enig Intellectueel Eigendomsrecht van een derde, a) het betreffende onderwerp waarmee inbreuk wordt gemaakt aanpassen op een zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op het recht van Intellectuele Eigendom, b) aan de partij die rechthebbende is op het recht van intellectuele eigendom een licentievergoeding betalen. Aragorn verplicht zich tot het, op haar kosten, treffen van alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de Diensten als gevolg van een dergelijke inbreuk en tot beperking van de door Klant te maken extra kosten en/of te lijden schade.
- 9.6. De (Intellectuele) Eigendom ten aanzien van Data afkomstig van Klant of derden blijft berusten bij die oorspronkelijk rechthebbende.

## 10. Geheimhouding

- 10.1. Partijen zullen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie te waarborgen voor zover mogelijk is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. Partijen verplichten zich om de van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel waarvoor en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden. Deze verplichtingen gelden zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als na afloop daarvan.
- 10.3. Partijen zullen direct, noch indirect, mondeling of schriftelijk, of anderszins, Vertrouwelijke Informatie aan derden bekend maken, behalve indien de bekendmaking geschiedt op grond van een wettelijke verplichting tot informatieverstrekking dan wel indien de bekendmaking geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 10.4. Partijen staan ervoor in dat hun personeelsleden en/of ingeschakelde derden bovenstaande verplichtingen stipt en getrouw naleven.

## 11. Wijzigingen en meerwerk

- 11.1. Klant is ten allen tijde gerechtigd Aragorn te verzoeken de omvang van de door Aragorn conform de Overeenkomst te leveren Producten of Diensten te wijzigen of uit te breiden.
- 11.2. Behoudens andersluidende schriftelijke afspraken zal Aragorn binnen 30 (dertig) kalenderdagen na een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de te leveren Producten en/of Diensten, eventuele specificaties en de Service Levels alsmede de kosten van de werkzaamheden. Klant is gerechtigd, tot 30 (dertig) kalenderdagen na ontvangst van deze specificatie, de wijzigingsopdracht alsnog in te trekken c.q. te modificeren. Indien Klant niet binnen 30 (dertig) kalenderdagen na ontvangst van deze specificatie heeft gereageerd wordt zij geacht daarmee akkoord te zijn.

- 11.3. Indien Aragorn op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Producten heeft geleverd, Diensten of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud en omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze Producten, Diensten of andere prestaties door Klant aan Aragorn worden vergoed volgens de dan geldende, gebruikelijke tarieven van Aragorn.
- 11.4. Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen leveringen van Producten of te verrichten Diensten leidt tot minderwerk kan dat weliswaar tot een vermindering van de overeengekomen prijs tussen partijen leiden, maar Aragorn behoudt zich het recht voor om door Aragorn reeds gemaakte kosten, alsmede de gederfde winst, bij Klant in rekening te brengen.
- 11.5. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet kan voor Klant nimmer grond zijn voor beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst. Onder meerwerk worden ook wijzigingen van de (systeem)specificaties verstaan, nadat deze door Klant zijn goedgekeurd, alsmede de gevolgen van wijzigingen in deze specificaties.
- 11.6. Klant aanvaardt dat door meerwerk of andere gewijzigde omstandigheden, waaronder de levering van Producten of Diensten door Aragorn zal plaatsvinden, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Diensten en/of levering van Producten kan worden beïnvloed.

## 12. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 12.1. Aragorn aanvaardt eventuele verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt. Dit artikel laat overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Aragorn beschreven in deze Algemene Voorwaarden, Bijlagen of Overeenkomst onverlet.
- 12.2. De totale aansprakelijkheid van Aragorn wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw) met een maximum van 15% van de totale contractwaarde per gebeurtenis in een jaar, en een maximum van 30% van de totale contractwaarde voor alle gebeurtenissen tezamen per jaar en een maximum van 50% van de totale contractwaarde voor de duur van de gehele overeenkomst.
- 12.3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. schade aan Programmatuur, Producten en Data van Klant, waaronder wordt verstaan: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
  - b. redelijke kosten die Klant moet maken voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Aragorn op een uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming en beperking van directe schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking of voorkoming van directe schade in de zin van dit artikel;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
- 12.4. Aansprakelijkheid van Aragorn voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in elk geval het volgende verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van verminking of verlies van Data en kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van indirecte schade.
- 12.5. Aragorn is niet aansprakelijk voor enigerlei schade als gevolg van opschorting, beëindiging en/of beperking van (toegang tot c.q. gebruik van) de Applicatie en/of Diensten, mits een en ander in redelijkheid is geschied.
- 12.6. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de leidinggevenden van Aragorn.
- 12.7. Aragorn vrijwaart Klant tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden vermeende Intellectuele Eigendomsrechten of andere rechten van derden met betrekking tot de door haar geleverde Producten of Diensten, tenzij de inbreuk is ontstaan door toedoen van Klant.
- 12.8. Klant vrijwaart Aragorn tegen aanspraken van derden te zake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik van door Aragorn (op)geleverde Diensten en Producten alsmede tegen aanspraken van derden, die in opdracht van Klant werkzaamheden verrichten ten behoeve van de Overeenkomst. Aragorn is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan door toedoen of nalaten van Klant zelf of door toedoen of nalaten van door Klant bij de Overeenkomst betrokken derden.
- 12.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Aragorn meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Aragorn vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

## 13. Overmacht

- 13.1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke in redelijkheid niet voor risico van die partij behoort te komen.

- 13.2. Voor zover daaronder niet reeds is begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, overheidsmaatregelen, werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, storingen in internet, datanetwerk- of (tele)communicatielijnen, elektriciteitsstoringen, brand, ontploffing, waterschade, overstromingen en aardbevingen waardoor Aragorn en/of haar Toeleveranciers getroffen worden.
- 13.3. Zolang de overmachtssituatie voortduurt, zullen de verplichtingen van de andere partij zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachtstoestand zijn ontstaan.
- 13.4. Indien de overmacht zes maanden heeft geduurd, of indien vaststaat dat overmacht langer dan zes maanden zal duren kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen zonder inachtneming van een opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is als de verbintenis, waarvan de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog wordt nagekomen voordat de Overeenkomst beëindigd is.
- 13.5. Klant dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de tijd voordat de overmachtstoestand intrad.

#### **14. Duur, beëindiging en ontbinding van de Overeenkomst**

- 14.1. Indien een der partijen van mening is dat de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en die toerekenbare tekortkoming zo ernstig acht dat die ontbinding van de Overeenkomst legitimeert, zal die partij dat zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de andere partij melden met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de andere partij alsnog kan nakomen. Komt de andere partij niet, niet volledig of niet tijdig na, dan is de ene partij bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.
- 14.2. Ontbinding van de Overeenkomst heeft slechts gevolgen voor de toekomst en verplicht de partijen niet tot ongedaanmaking van enige prestatie die zij vóór de ontbinding hebben verricht.
- 14.3. Niettegenstaande het overige bepaalde, is iedere partij gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden, indien en zodra:
- aan de andere partij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surseance van betaling langer dan zes maanden achtereen heeft geduurd;
  - de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
  - de andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst na te komen.
- 14.4. Ieder der partijen heeft het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de initiële looptijd of voor het einde van een eventuele verlengingsperiode.

#### **15. Gevolgen van einde van Overeenkomst**

- 15.1. De artikelen 7:408 en 7:411 van het Burgerlijk Wetboek blijven buiten toepassing.
- 15.2. Verplichtingen en/of bepalingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging bestaan. Tot deze verplichtingen/bepalingen behoren onder meer beperking van aansprakelijkheid, vrijwaring voor schending van Intellectuele Eigendom, geheimhouding, geschillenbeslechting, toepasselijk recht en domiciliekeuze.
- 15.3. Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst zal Klant alle in haar bezit zijnde Documentatie betreffende de Overeenkomst aan Aragorn retourneren en (eventuele) kopieën vernietigen. Voorts zal de Klant alsdan geen gebruik meer maken van de Producten, Diensten en eventuele inloggegevens van Aragorn.

#### **16. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

- 16.1. Op deze Algemene Voorwaarden, Overeenkomst, Bijlage(n) en de daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Geschillen voortvloeiende uit de Algemene Voorwaarden, Overeenkomst, Bijlage(n) of daarmee verband houdende geschillen zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.
- 16.3. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

#### **17. Slotbepalingen**

- 17.1. Aragorn behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden en/of de dienstenbeschrijvingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen en/of aan te passen.
- 17.2. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 17.3. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan.

- 17.4. Indien een of meer bepalingen deze Algemene Voorwaarden, Overeenkomst of Bijlagen nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid bloot staan.
- 17.5. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Overeenkomst, de Bijlagen en deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en daarna prevaleren de Overeenkomst en de Bijlagen boven deze Algemene Voorwaarden.



## **A. Bijzondere Voorwaarden voor Producten**

### **18. Rechten en Verplichtingen Klant**

- 18.1. Aragorn staat er niet voor in dat de Producten bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Klant beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 18.2. Indien is overeengekomen dat Klant aan Aragorn apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen zal Klant er zorg voor dragen dat deze voldoen aan de specificaties die daaraan vooraf door Aragorn zijn gesteld.

### **19. Prijzen**

- 19.1. Inklaringskosten en/of invoerrechten zijn niet bij de prijs inbegrepen en zijn voor rekening van Klant.
- 19.2. Op orders met een totaalbedrag van EUR 160,- of minder exclusief BTW kan EUR 12,- administratiekosten in rekening worden gebracht.

### **20. Betaling**

- 20.1. De betaling van de door Aragorn te leveren Producten dient te geschieden bij vooruitbetaling, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 20.2. Indien Klant jegens Aragorn in verzuim is, is zij gehouden om binnen 48 uur, nadat zij daartoe schriftelijk door Aragorn is gesommeerd, de door Aragorn geleverde Producten en/of Programmatuur aan Aragorn te retourneren, bij gebreke waarvan zij een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR 500,- verbeurt voor iedere dag dat zij in gebreke is, dan wel van de Producten en/of Programmatuur gebruik blijft maken, onverminderd het recht van Aragorn op schadevergoeding.

### **21. Garantie**

- 21.1. Aragorn verleent alleen garantie op geleverde Producten wanneer deze onder de fabrieksgarantie van haar Toeleveranciers valt, tenzij anders overeengekomen.
- 21.2. De volgens artikel 21.1 verleende garantie vervalt indien en zodra:
- Klant zelf wijzigingen in of reparaties aan het geleverde Product verricht of heeft doen verrichten;
  - het geleverde Product door Klant voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend;
  - het gebrek een gevolg is van onoordeelkundig handelen of onderhoud van de Klant of door hem ingeschakelde derden;
  - het geleverde Product door het toedoen van Klant virussen en/of illegale software bevat;
  - het geleverde Product is aangetast door van buiten komende oorzaken, zoals brand- of waterschade;
  - sprake is van een andere reden die buiten de invloedssfeer van Aragorn valt.
- 21.3. Aragorn behoudt zich het recht voor om onder de garantie vallende defecte Producten naar eigen keuze te repareren of door gelijkwaardige Producten te vervangen. Aragorn verleent buiten de reeds afgesproken garantie een aanvullende garantie van 90 (negentig) kalenderdagen op gerepareerde of vervangen Producten, tenzij door Aragorn schriftelijk anders is aangegeven. Door reparatie en/of vervanging van Producten vangt de garantietermijn dus niet opnieuw aan.
- 21.4. Indien er geen gelijkwaardige Producten meer leverbaar zijn is Aragorn gerechtigd Klant een vervangend product aan te bieden, dit met bijbetaling van Klant van een door Aragorn bepaalde meerprijs. Gaat de Klant hier niet mee akkoord dan zal Aragorn de Klant een vergoeding geven voor het niet te vervangen product. De hoogte van de vergoeding wordt in redelijkheid door Aragorn bepaald en is mede afhankelijk van de aanschafprijs en huidige dagwaarde en wordt vermindert met een jaarlijkse afschrijving van 33 %.
- 21.5. Indien het Producten betreft die Aragorn van derden heeft gekocht dan is Aragorn tot geen verdere garantie verplicht dan die welke zij van deze derde heeft verkregen of welke deze derde rechtstreeks aan de eindgebruiker verstrekt. Daarbuiten biedt Aragorn geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor Producten afkomstig van derden, tenzij in de Overeenkomst ander is aangegeven.
- 21.6. Garantie door Aragorn verstrekt op Producten zal plaatsvinden op basis van 'Carry-in', tenzij schriftelijk anders bepaald. Dat houdt in dat Klant de defecte Producten bij Aragorn dient in te leveren c.q. naar Aragorn dient op te sturen. De Producten zijn en blijven eigendom van Klant zolang zij nog niet vervangen zijn en dienen als zodanig ook door Klant verzekerd te zijn tegen schade en/of diefstal. De vervangen (defecte) Producten of onderdelen daarvan worden wel eigendom van Aragorn.
- 21.7. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van de garantie zullen door Aragorn in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven.



## **22. Retourneren**

- 22.1. Zodra het zegel van verzegelde Producten verbroken is kan Klant de Producten niet meer retourneren.
- 22.2. Producten kunnen niet worden geretourneerd zonder een door Aragorn toegekend R.M.A.-nummer. De verzending van Producten komt volledig voor rekening en risico van Klant. De Producten dienen in originele verpakking, zonder verbroken zegels, franco bij Aragorn aangeleverd te worden.
- 22.3. Met uitsluiting van Producten die speciaal voor Klant zijn besteld, kunnen Producten binnen 8 (acht) Werkdagen na levering retour gezonden worden. Deze Producten dienen compleet, zonder verbroken zegels en in originele verpakking franco bij Aragorn aangeleverd te worden.
- 22.4. Indien aan de eisen zoals vermeld in dit artikel 22 voldaan is zal Aragorn het aankoopbedrag c.q. de dagwaarde van het Product aan Klant vergoeden.

## **23. Levering, montage en installatie**

- 23.1. Behoudens andere schriftelijke afspraken, komen de eventuele montage- en/of installatiewerkzaamheden voor rekening van Klant. Deze kosten worden berekend volgens de dan geldende, gebruikelijke tarieven van Aragorn.
- 23.2. Verzending, vervoer en/of overdracht van producten geschiedt steeds voor rekening en risico van Klant. Aragorn is slechts gehouden een verzekering af te sluiten indien en voor zover Aragorn zich daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk heeft verbonden.
- 23.3. Remboursements- en vrachtkosten zijn altijd voor rekening van Klant.

## **24. Verwijdering wit- en bruingoed**

- 24.1. Aragorn neemt de door haar gefabriceerde Producten (zoals computers) retour ter verwerking volgens de milieuwetgeving mits voldaan wordt aan de volgende cumulatieve voorwaarden:

Het Product:

- a. is gefabriceerd door Aragorn;
- b. is in originele staat, wat inhoudt dat er geen onderdelen zijn verwijderd of zijn toegevoegd die bij de fabricage en levering van het Product wel aanwezig waren;
- c. onbeschadigd is;
- d. wordt aangeleverd zonder enige bijkomende kosten voor Aragorn;
- e. Op Werkdagen wordt ingeleverd tussen 10.00 uur en 16:00 uur aan de Ondernemingenweg 8 te (5627 BV) Eindhoven.

**25. Verplichtingen Aragorn**

- 25.1. Aragorn spant zich in na acceptatie, zoals omschreven in artikel 8, te zorgen voor Beschikbaarheid van de Diensten, zoals nader gespecificeerd in de SLA. Aragorn staat echter uitdrukkelijk niet in voor het (ongestoord) functioneren van telecommunicatieverbindingen.
- 25.2. Klant ontvangt tijdig voorafgaand aan de ingangsdatum van de gebruiksrechten ten aanzien van de Diensten van of namens Aragorn de benodigde documenten, alsmede de inloggegevens, welke de Klant in staat stelt om de rechten uit de Overeenkomst uit te oefenen.
- 25.3. In geen geval garandeert Aragorn:
- onbelemmerde beschikbaarheid en functioneren van de Diensten en Applicatie, althans beter dan de SLA;
  - correcte en onbeschadigde datatransmissie;
  - ongestoord en ononderbroken gebruik van de Diensten, althans beter dan de SLA;
  - de volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van het Systeem en/of de Diensten.

**26. Verplichtingen Klant**

- 26.1. Klant zal zich houden aan eventuele door Aragorn verstrekte instructies voor het gebruik van de Diensten.
- 26.2. Indien en voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat Aragorn haar Diensten op basis van een uurtarief zal verrichten, zullen de plaats en het tijdstip waarop deze Diensten verricht worden steeds door Klant in overleg met Aragorn bepaald, bij gebreke waarvan zulks door Aragorn zal worden bepaald. In onderling overleg kunnen er ook buiten de in de SLA vermelde werktijden Diensten door Aragorn verricht worden. In dat geval wordt het uurtarief met de navolgende toeslagen verhoogd:
- met 50% voor overuren tijdens Werkdagen;
  - met 100% voor overuren tijdens weekenden en feestdagen.
- 26.3. Klant zal zich ervan onthouden Aragorn, andere klanten van Aragorn en overige internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan de Diensten. Het is de Klant verboden processen of programma's – al dan niet via de Diensten – op te starten, waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks de Diensten, Aragorn, klanten van Aragorn, of andere internetgebruikers kan hinderen of schade kan toebrengen.
- 26.4. Het is Klant niet toegestaan zijn of haar inloggegevens of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Aragorn hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven. Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik en eventueel ongeautoriseerd gebruik van de inloggegevens en accounts.
- 26.5. Voor zover Aragorn zulks op grond van de Overeenkomst niet verzorgt of doet verzorgen, draagt de Klant zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de Diensten mogelijk te maken.

**27. Prijzen**

- 27.1. Kosten voor de Diensten als vermeld in de Overeenkomst worden vooraf periodiek gefactureerd.
- 27.2. Aragorn zal voor de Diensten gerechtigd zijn tot een vergoeding als nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Voor werkzaamheden die vallen buiten de in de Overeenkomst genoemde diensten gelden de standaardtarieven van Aragorn.
- 27.3. Aragorn is gerechtigd haar tarieven jaarlijks te verhogen in het geval haar licentiegevers de prijzen verhogen voor de diensten die Aragorn van hen afneemt.
- 27.4. Een prijsverhoging conform artikel 27.3 geeft Klant geen zelfstandige grondslag om de Overeenkomst te beëindigen of te ontbinden.

**28. Service Levels**

- 28.1. Aragorn spant zich maximaal in om te zorgen dat gedurende de duur van de Overeenkomst (inclusief verlenging daarvan) de door of namens haar te verlenen Diensten en de bijbehorende serviceniveaus zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals vastgelegd in de SLA.
- 28.2. Aragorn verplicht zich binnen de in de SLA genoemde periodes en op de in of bij de Overeenkomst genoemde tijdstippen, gerekend vanaf het tijdstip van melding van de betreffende Onvolkomenheden bij de helpdesk van Aragorn, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel van de Onvolkomenheden binnen de in de toepasselijke SLA genoemde termijnen.
- 28.3. Aragorn is gerechtigd om zelf te bepalen op welke wijze de Onvolkomenheden worden weggenomen, bijvoorbeeld door een al dan niet tijdelijke 'workaround'.

- 28.4. Indien Aragorn niet binnen de in de SLA genoemde termijnen Onvolkomenheden heeft hersteld, zal Klant Aragorn een redelijke termijn gelijk aan de betreffende in de SLA neergelegde termijn geven waarbinnen Aragorn alsnog de Onvolkomenheden dient te herstellen.
- 28.5. Indien de geconstateerde Onvolkomenheden niet behoren tot de in de Overeenkomst gegarandeerde eigenschappen dan wel is terug te voeren op voor risico van Klant komende oorzaken, zijn de werkzaamheden van Aragorn in dit kader aan te merken als meerwerk.

## **29. Vertragingen Diensten**

- 29.1. Indien Aragorn voorziet dat zij aan een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, zal zij Klant terstond van de betreffende vertraging in de uitvoering schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij aangeven wat de oorzaak van de vertraging is, alsmede de door Aragorn voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.
- 29.2. Tenzij elders in de Overeenkomst een specifieke regeling is opgenomen, zal Klant, indien een overeengekomen termijn (dreigt te) worden overschreden, Aragorn een redelijke termijn gelijk aan de overeengekomen termijn met een minimum van 30 (dertig) Werkdagen geven waarbinnen Aragorn alsnog aan haar verplichtingen kan voldoen.

## **30. Beheer en helpdesk**

- 30.1. Aragorn zal zorgdragen voor Beheer van de Diensten teneinde te voldoen aan de SLA.
- 30.2. Aragorn zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ten behoeve van Klant, zoals vastgelegd in de SLA een helpdesk in stand houden.

## **31. Persoonsgegevens**

- 31.1. Indien in het kader van de uitvoering van de Diensten namens Klant (bijzondere) Persoonsgegevens worden verwerkt door Aragorn is Klant verantwoordelijk voor de afspraken omtrent de verwerking en beveiliging van deze persoonsgegevens door Aragorn.

## **32. Controlerecht**

- 32.1. Klant is gerechtigd een kwaliteitstoetsing ten aanzien van op basis van de Overeenkomst, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit en efficiency van de Diensten, door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren. De kosten verbonden aan toetsing, met inbegrip van de medewerking van Aragorn en/of Toeleveranciers wanneer van toepassing, komt voor rekening van Klant en de inhoud en diepgang van deze toetsing worden telkens nader bepaald door Partijen.
- 32.2. Klant stelt Aragorn tijdig schriftelijk op de hoogte van een dergelijke voorgenomen toetsing. Partijen bepalen gezamenlijk wanneer de toetsing wordt uitgevoerd.
- 32.3. Aragorn verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke door een onafhankelijke deskundige uit te voeren toetsing, en de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering uit te voeren, behoudens voor zover onmogelijk, bijvoorbeeld in de gevallen dat Aragorn daarvoor afhankelijk is van haar Toeleverancier(s).
- 32.4. Klant zal op eerste verzoek van Aragorn de onafhankelijke deskundige als bedoeld in dit artikel een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van de tijdens zijn onderzoek aan hem bekend geworden informatie van Aragorn laten ondertekenen.
- 32.5. De kosten van deze kwaliteitstoetsing zijn voor rekening van Klant tenzij uit het resultaat van de toetsing blijkt dat Aragorn tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst, in welk geval Aragorn de kosten van de toetsing zal dragen.

## **33. Aansprakelijkheid**

- 33.1. Alle risico's en aansprakelijkheden voortvloeiende uit de door Aragorn ten behoeve van de Klant verrichte Diensten of overige werkzaamheden worden geacht op de Klant te zijn overgegaan op het tijdstip van ontvangst of het tijdstip, waarop de Overeenkomst met de opdrachtgever ingevolge deze voorwaarden is geëindigd en ontbonden.
- 33.2. Binnen hetgeen is bepaald in de SLA, is Aragorn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten.
- 33.3. Het verzenden van gegevens en informatie via datacommunicatielijnen zoals telefoonlijnen, kabel of draadloze verbindingen, geschiedt onder verantwoordelijkheid en voor risico van de partij die zich van die communicatiemiddelen bedient.

#### **34. Garantie**

- 34.1. Aragorn zal een redelijke inspanning leveren om de Service Levels te halen zoals omschreven in de SLA.
- 34.2. Aragorn zal eventuele gebreken in de Diensten binnen een redelijke termijn proberen te herstellen. De Klant zal Aragorn zo spoedig mogelijk informeren over eventuele gebreken in de door haar geleverde Diensten.
- 34.3. De garantieverplichting vervalt indien en zodra:
- a. Klant wijzigingen aan de geleverde Diensten verricht of heeft doen verrichten; of
  - b. de Diensten voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden worden aangewend; of
  - c. het gebrek een gevolg is van onoordeelkundig handelen of onderhoud van de Klant of door hem ingeschakelde derden; of
  - d. Klant de Diensten gebruikt in strijd met wet- en regelgeving, rechten van derden of redelijke instructies van Aragorn; of
  - e. sprake is van een andere reden die buiten de invloedssfeer van Aragorn valt.
- 34.4. Aragorn biedt geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor Diensten afkomstig van derden, anders dan in de Overeenkomst aangegeven.

#### **35. Duur, beëindiging en opzegging van Overeenkomst**

- 35.1. Indien Aragorn een Overeenkomst met Klant sluit, die ziet op het periodiek of anderszins regelmatig verrichten van Diensten, dan geldt een zodanige overeenkomst voor een uitdrukkelijk overeengekomen periode of bij gebreke daarvan voor een jaar.

#### **36. Gevolgen van einde van Overeenkomst**

- 36.1. Voor het geval de Overeenkomst eindigt in onderling overleg, door reguliere opzegging of bij ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming van Aragorn, zal Klant in samenspraak met Aragorn in een exitplan afspraken vastleggen over de overgang naar Klant en/of een andere leverancier.