

## Yellow arrow B.V.

### Algemene Voorwaarden

#### Definities

#### Artikel 1

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 54167639.
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 april 2017.
- 1.3. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - a. **Yellow arrow:** Yellow arrow B.V., gevestigd aan de Marconiweg 22 c (8071 RA) te Nunspeet, gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
  - b. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie Yellow arrow diensten levert.
  - c. **Partijen:** Yellow arrow en Opdrachtgever.
  - d. **Prestatie:** de in overleg tussen Partijen bepaalde diensten c.q, werkzaamheden, welke door Yellow arrow ten behoeve van Opdrachtgever dienen te worden verricht en de voorwaarden, deze voorwaarden hieronder begrepen, waaronder de bepaalde diensten dienen te geschieden en derhalve wederzijds zijn overeengekomen.
  - e. **de Overeenkomst:** de schriftelijk door Partijen overeengekomen prestatie(s).
  - f. **Contractperiode:** de looptijd zoals vermeld in de Overeenkomst en die bij prolongatie van de Overeenkomst telkens wordt verlengd.
  - g. **Facturatietermijn:** de periode waarover de verschuldigde Premie in rekening wordt gebracht.
  - h. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst van kracht wordt en premiebetaling verschuldigd is.
  - i. **Managed Services:** het uitvoeren van beheerwerkzaamheden op afstand waaronder, maar niet beperkt tot, het beheren van de (virtuele) IT infrastructuur van Opdrachtgever door de servicedesk van Yellow arrow.
  - j. **Premie:** het periodieke bedrag dat verschuldigd is voor de te leveren Prestaties zoals omschreven in de Serviceovereenkomst.
  - k. **Responstijd:** de tijd tussen de melding van een incident door Opdrachtgever aan Yellow arrow, volgens de in Serviceovereenkomst omschreven methode, tot het moment waarop de servicedesk van Yellow arrow aanvangt met het leveren van support dan wel het uitvoeren van beheerwerkzaamheden.
  - l. **Serviceovereenkomst:** een Overeenkomst waarbij Yellow arrow gedurende langere tijd en op basis van een periodiek te betalen vast tarief, te weten de Premie, bepaalde repeterende Prestaties aan Opdrachtgever levert.
  - m. **Infrastructuur:** een onderling gekoppeld stelsel van apparaten dat dient voor de overdracht van elektronische gegevens en dat als een samenhangend geheel wordt beheerd.

#### Algemeen

#### Artikel 2

- 2.1. Voor zover tussen Partijen schriftelijk niet anders is overeengekomen, zijn de bedingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en Prestaties van Yellow arrow, daaronder begrepen iedere vervolg overeenkomst dan wel gewijzigde of aanvullende overeenkomst, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee.

- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden gelden met uitsluiting van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever. De voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen.
- 2.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden ten nadele van Yellow arrow gelden alleen indien deze door Yellow arrow schriftelijk zijn geaccordeerd. De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden blijven dan onverkort van kracht.
- 2.4. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Yellow arrow waarbij voor de uitvoering derden, welke niet tot de onderneming van Yellow arrow behoren, dienen te worden betrokken.

#### *Offertes*

#### **Artikel 3**

- 3.1. Alle offertes zijn steeds vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbieding een geldigheidsduur is vermeld.
- 3.2. Een eerste offerte gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.3. Wanneer Opdrachtgever een offerte ondertekent, dan worden deze Algemene Voorwaarden door Yellow arrow als bekend en daarmee als aanvaard beschouwd.
- 3.4. Overeenkomsten en afspraken zijn voor Yellow arrow eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk zijn bevestigd.

#### *Garanties*

#### **Artikel 4**

- 4.1. Yellow arrow zal de door haar te verrichten Prestaties goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de Overeenkomst uitvoeren conform de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid en kwaliteit.
- 4.2. Yellow arrow draagt er zorg voor dat de door dan wel namens haar te verrichten Prestaties worden verricht door ter zake deskundige personen.
- 4.3. Yellow arrow garandeert dat gedurende de Contractperiode de door, dan wel eventueel namens, haar te verrichten Prestaties zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals opgenomen in de Overeenkomst.
- 4.4. Yellow arrow verplicht zich om alle gegevens en stukken, die betrekking hebben op de Overeenkomst, welke in redelijkheid hebben te gelden als vertrouwelijk en geheim, als zodanig te behandelen.

#### *Uitvoering van de Overeenkomst*

#### **Artikel 5**

- 5.1. Alle overeengekomen Prestaties worden verricht binnen de normale werktijden, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Yellow arrow het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door andere medewerkers binnen Yellow arrow of derden welke niet tot de onderneming van Yellow arrow behoren.
- 5.3. Eventuele door partijen Overeengekomen uitvoeringstermijnen gelden nimmer als een fatale termijn. Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn zal Opdrachtgever Yellow arrow schriftelijk in gebreke moeten stellen. Tevens dient Opdrachtgever Yellow arrow de kans te geven om haar verplichtingen uit de Overeenkomst alsnog binnen een redelijke termijn na te komen.

## *Wijziging van de Overeenkomst*

### **Artikel 6**

- 6.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te leveren Prestaties te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 6.2. Indien een wijziging van dan wel aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, stelt Yellow arrow Opdrachtgever hierover van tevoren op de hoogte.
- 6.3. Indien op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst er sprake is van een wijziging van wisselkoersen van vreemde valuta is Yellow arrow gerechtigd om de voornoemde wijziging, indien van toepassing, aanvullend op de eerder door Yellow arrow aan Opdrachtgever opgegeven prijzen aan de Opdrachtgever door te belasten. Een dergelijke wijziging van de eerder opgegeven prijzen geeft Opdrachtgever echter niet het recht tot annulering van de Overeenkomst.
- 6.4. Indien op het moment van dan wel na de totstandkoming van de Overeenkomst er sprake is van een wijziging van belastingen, heffingen of invoerrechten wegens enige overheidsmaatregel is Yellow arrow gerechtigd om de voornoemde wijziging, indien van toepassing, aanvullend op de eerder door Yellow arrow aan Opdrachtgever opgegeven prijzen aan Opdrachtgever door te belasten. Een dergelijke wijziging van de eerder opgegeven prijzen geeft de Opdrachtgever echter niet het recht tot annulering van de Overeenkomst.

## *Gebreken en klachttermijnen*

### **Artikel 7**

- 7.1. Klachten over de geleverde Prestaties dienen door Opdrachtgever binnen één (1) week, nadat Opdrachtgever deze heeft ontdekt dan wel redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken, schriftelijk te worden gemeld aan Yellow arrow.
- 7.2. Indien een klacht gegrond is, zal Yellow arrow de overeengekomen Prestaties als nog naar behoren verrichten, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Prestaties niet meer mogelijk of zinvol is, zal Yellow arrow slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

## *Prijzen*

### **Artikel 8**

- 8.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.
- 8.2. Bij de totstandkoming van de Overeenkomst bepalen Partijen de wijze van vergoeding. Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden alle Prestaties ten behoeve van Opdrachtgever door Yellow arrow aan Opdrachtgever in rekening gebracht op basis van één van de onderstaande methoden:
  - a. **Fixed-fee:** Partijen komen voorafgaande aan de aanvang van de Overeenkomst een vast bedrag overeen waartegen de overeengekomen Prestaties zullen worden verricht.
  - b. **Uurtarief:** alle door Yellow arrow te verrichten Prestaties worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht volgens de vooraf aan Opdrachtgever kenbaar gemaakte uurtarieven waarbij het uurtarief geldend voor de periode waarin de Prestaties zijn verricht wordt vermenigvuldigd met het aantal bestede uren.

- c. **Premie:** de door Yellow arrow te verrichten Prestaties worden periodiek aan Opdrachtgever in rekening gebracht op basis van een Serviceovereenkomst.
- 8.3. Eventuele door Yellow arrow af te geven (voor)calculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter. Hieraan kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend.
- 8.4. Yellow arrow is gerechtigd om eenmaal per jaar, voor zowel nieuwe als reeds lopende Overeenkomsten, haar prijzen zoals beschreven in artikel 8.2. aan te passen. Indien Yellow arrow voor de Overeenkomst gebruik maakt van een overeenkomst met derden is Yellow arrow gerechtigd om eventuele prijswijzigingen door te berekenen. Daarnaast is Yellow arrow gerechtigd redelijke gestegen bedrijfskosten door te berekenen.

## *Betaling*

### **Artikel 9**

- 9.1. Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, dient de betaling van facturen binnen 14 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 9.2. Yellow arrow is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling, contante betaling dan wel zekerheid voor de nakoming door Opdrachtgever van diens verplichtingen uit de Overeenkomst te verlangen. Yellow arrow is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat als gevolg van beëindiging of opschorting van de werkzaamheden door Yellow arrow.
- 9.3. Verrekening van een factuur met een vordering van Opdrachtgever op Yellow arrow is slechts mogelijk indien de betreffende vordering door Yellow arrow schriftelijk is erkend.
- 9.4. De in artikel 9.1. genoemde betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn. Indien Opdrachtgever één of meer betalingsverplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Yellow arrow gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de vervaldatum tot aan de datum van algehele voldoening. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- 9.5. Indien Yellow arrow over dient te gaan tot invordering van het verschuldigde bedrag komen de daaruit voortvloeiende buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zullen conform het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' aan Opdrachtgever worden berekend met een minimum van € 40,00 en een maximum van 15% van het factuurbedrag.

## *Ontbinding*

### **Artikel 10**

- 10.1. Yellow arrow is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien Opdrachtgever:
- in staat van faillissement verklaard wordt;
  - voorlopige surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt;
  - wordt geliquideerd;
  - onder curatele wordt gesteld;
  - anderszins beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest;
  - tekort komt in de naleving van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst;
  - op grond van artikel 9.2. is gevraagd zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
- 10.2. Ontbinding van de Overeenkomst krachtens het voorgaande lid geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.

- 10.3.** Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Yellow arrow op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### *Aansprakelijkheid*

#### **Artikel 11**

- 11.1.** Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Yellow arrow, dan is de contractuele en wettelijke aansprakelijkheid van Yellow arrow beperkt tot een vergoeding van het uit hoofde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag met een maximum van drie (3) maanden. Tot de laatst genoemde aansprakelijkheidsbeperking worden eveneens gerekend de eventuele financiële verplichtingen van Yellow arrow uit hoofde van een ongedaanmakingsverplichting ten gevolge van ontbinding van de Overeenkomst.
- 11.2.** Yellow arrow dan wel niet tot de onderneming van Yellow arrow behorende ingeschakelde dienstverleners of onderaannemers, zijn nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade waaronder, maar niet beperkt tot, stagnatieschade, bedrijfsschade, gevolgschade en verlies of beschadiging van gegevensdragers of gegevensbestanden.
- 11.3.** Yellow arrow is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van vreemde software elementen waaronder, maar niet beperkt tot, logic bombs, virussen, spyware, malware of worms.
- 11.4.** Yellow arrow is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.
- 11.5.** Yellow arrow is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Yellow arrow is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid redelijkerwijs voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- 11.6.** Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één (1) jaar na ontdekking daarvan aan Yellow arrow kenbaar zijn gemaakt.

### *Intellectuele eigendom*

#### **Artikel 12**

- 12.1.** Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van Partijen dan wel hun licentiegevers c.q. toeleveranciers, zulks tenzij door Partijen uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze rechten worden overgedragen.
- 12.2.** Yellow arrow neemt alle redelijkerwijs te vergen voorzorg in acht om te voorkomen dat de door haar te verrichten prestaties in strijd kunnen komen met enig in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom van een derde.

### *Overmacht*

#### **Artikel 13**

- 13.1.** Onder overmacht wordt verstaan: een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet te wijten is aan de schuld van Yellow arrow en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt, ongeacht of die tekortkoming tijde van het sluiten van de Overeenkomst voorzienbaar was.
- 13.2.** Indien Yellow arrow door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie.

- 13.3. Indien door overmacht de levering van de Prestatie(s) meer dan twee (2) maanden vertraagd wordt, zijn zowel Yellow arrow als Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst als beëindigd te beschouwen. In dat geval heeft Yellow arrow slechts recht op vergoeding van de door haar gemaakte kosten.
- 13.4. In geval van overmacht aan de zijde van Yellow arrow heeft Opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet indien Yellow arrow ten gevolge van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
- 13.5. Yellow arrow is gehouden Opdrachtgever onverwijld te waarschuwen indien zich aan de zijde van Yellow arrow enig geval van overmacht voordoet.

#### *Personeel*

#### **Artikel 14**

- 14.1. Opdrachtgever verbindt zich gedurende een periode van één (1) jaar na de totstandkoming van de Overeenkomst geen personeel van Yellow arrow actief te benaderen en/of in dienst te nemen.
- 14.2. Bij overtreding van hetgeen in artikel 14.1. is bepaald, verbeurt Opdrachtgever jegens Yellow arrow een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechtelijke matiging vatbare boete van € 50.000,- per overtreding, alsmede € 2.500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd de rechten van Yellow arrow krachtens de wet tot het vorderen van schadevergoeding en/of nakoming alles met kosten en rente.

#### *Geheimhouding*

#### **Artikel 15**

- 15.1. Partijen zijn verplicht, zowel gedurende deze Overeenkomst als na beëindiging daarvan, tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld, als dit voortvloeit uit de aard van de informatie dan wel als ervan het vertrouwelijk karakter geacht kan worden aan Partijen bekend te zijn.
- 15.2. Partijen staan er tevens voor in dat de eventuele door hen ingeschakelde hulppersonen en/of overige bij de dienstverlening betrokken derden dezelfde geheimhoudingsverplichting hebben aanvaard zoals omschreven in artikel 15.1.

#### *Risico*

#### **Artikel 16**

- 16.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van programmatuur, gegevens, documenten, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Yellow arrow of hulppersonen van Yellow arrow zijn, draagt Yellow arrow het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
- 16.2. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Yellow arrow deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

## *Medewerkingsverplichtingen*

### **Artikel 17**

- 17.1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Yellow arrow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Yellow arrow worden verstrekt.
- 17.2. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Yellow arrow zijn verstrekt, heeft Yellow arrow het recht de uitvoering van Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 17.3. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit uitsluitend geschieden in onderling overleg tussen Partijen.
- 17.4. Opdrachtgever dient zich te onthouden van handelingen die het Yellow arrow belemmert, vertraagt of onmogelijk maakt om haar Prestaties naar behoren te kunnen verrichten.
- 17.5. Yellow arrow is bevoegd haar dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever op te schorten dan wel te beëindigen zodra aan artikel 17.1., 17.3. en/of 17.4. geen gevolg wordt gegeven. Yellow arrow heeft tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven, zoals bedoeld in artikel 8.2., in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Yellow arrow tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

## *Toepasselijk recht en geschillen*

### **Artikel 18**

- 18.1. Op alle door Yellow arrow gedane offertes en afgesloten Overeenkomsten dan wel verrichte Prestaties, alsmede op alle uit de uitvoering daarvan voortvloeiende nadere- en/of vervolg overeenkomsten, met Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing. Tevens wordt de toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag, op de door Yellow arrow gedane offertes en afgesloten Overeenkomsten dan wel verrichte Prestaties, uitdrukkelijk uitgesloten.
- 18.2. Elk geschil dat zich tussen Partijen mocht voordoen wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle tenzij Yellow arrow er de voorkeur aan geeft het betreffende geschil te laten berechten door de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van Opdrachtgever.

## *Diversen*

### **Artikel 19**

- 19.1. De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.
- 19.2. Deze Algemene Voorwaarden blijven van kracht indien Yellow arrow geheel of gedeeltelijk van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
- 19.3. Indien meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen als Opdrachtgever optreden of zich als zodanig gedragen, dan zijn zij allen jegens Yellow arrow hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen welke uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 19.4. Bedingen en Overeenkomsten welke van deze Algemene Voorwaarden afwijken zijn uitsluitend rechtsgeldig indien deze door Yellow arrow schriftelijk zijn bevestigd. De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden blijven dan onverkort van kracht.
- 19.5. Verplichtingen tussen Partijen over en weer aangegaan, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van de Overeenkomst bestaan.
- 19.6. Derden, waaronder de klanten van Opdrachtgever, kunnen geen beroep doen op de bepalingen van de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden. Met betrekking tot de wederverkoop van de

diensten van Yellow arrow zal Opdrachtgever daartoe haar eigen rechtsverhouding aangaan met haar klanten.

- 19.7.** Wijziging van de Overeenkomst of aanvullingen daarop verbinden slechts voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen. Wijzigingen worden opgenomen in een aparte bijlage nadat deze door beide Partijen is geparafeerd, deze bijlage zal dan deel gaan uitmaken van de Overeenkomst.
- 19.8.** Indien een bepaald artikel van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst ongeldig, nietig of onuitvoerbaar is, verbinden Partijen zich om het betreffende artikel te vervangen door een artikel, dat wel verbindend is en, gelet op het doel en de strekking van deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst, zo min mogelijk afwijkt van het ongeldige, nietige of onuitvoerbare artikel.



## Yellow arrow B.V.

### Aanvullende voorwaarden voor Serviceovereenkomsten

#### *Algemeen*

#### **Artikel 20**

**20.1.** Op Serviceovereenkomsten zijn ook de hieronder genoemde voorwaarden van toepassing. Daar waar deze voorwaarden strijdig zijn met enig van de hierboven genoemde voorwaarden prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

#### *Uitsluitingen en extra werkzaamheden*

#### **Artikel 21**

- 21.1.** Werkzaamheden welke niet onder de Overeenkomst vallen zoals het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen, behoren dan ook niet tot de verplichtingen van Yellow arrow uit hoofde van de Overeenkomst.
- 21.2.** Indien Opdrachtgever Yellow arrow opdracht geeft tot het uitvoeren van werkzaamheden welke niet worden gedekt door de Overeenkomst, worden deze conform artikel 8.2. tegen de dan geldende tarieven van Yellow arrow in rekening gebracht.

#### *Facturatie*

#### **Artikel 22**

- 22.1.** De verschuldigde Premie wordt vooraf gefactureerd voordat de dekking van de Overeenkomst ingaat.
- 22.2.** Bij niet tijdige betaling conform hetgeen is bepaald in artikel 9 vervalt de dekking van de Overeenkomst, dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtgever om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de te late betaling wordt de dekking wederom van kracht met als Ingangsdatum de oorspronkelijke datum van de onderhavige Overeenkomst.

#### *Overschrijding Responstijd*

#### **Artikel 23**

- 23.1.** Opdrachtgever kan per keer aanspraak maken op restitutie van 5% van de maandelijkse Premie, met een maximum van 15% per Facturatietermijn, indien door Yellow arrow de maximale Responstijd wordt overschreden. Opdrachtgever kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale Responstijd plaatsvond.
- 23.2.** Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van een deel van de Premie, zoals bedoeld in artikel 23.1., indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Yellow arrow. Tevens bestaat er geen recht op restitutie indien de vertraging het gevolg is van het niet nakomen door Opdrachtgever van hetgeen is bepaald in artikel 17.

## *Beëindiging*

### **Artikel 24**

- 24.1.** De Overeenkomst kan door Opdrachtgever worden beëindigd door opzegging per aangetekend schrijven. Dit schrijven dient minimaal drie (3) maanden voor het verstrijken van de Contractperiode door Yellow arrow ontvangen te zijn.
- 24.2.** Yellow arrow kan de Overeenkomst opzeggen door schriftelijke kennisgeving tenminste drie (3) maanden voor het verstrijken van de Contractperiode.

## Yellow arrow B.V.

### Aanvullende voorwaarden voor Managed Services overeenkomsten

#### *Algemeen*

##### **Artikel 25**

**25.1.** Op Managed Services overeenkomsten zijn ook alle hieronder genoemde voorwaarden van toepassing. Daar waar deze voorwaarden strijdig zijn met enig van de hierboven genoemde voorwaarden prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

#### *Toegang Infrastructuur*

##### **Artikel 26**

- 26.1.** Teneinde Managed Service mogelijk te maken dient de servicedesk van Yellow arrow te allen tijde elektronisch toegang te kunnen krijgen tot de Infrastructuur van Opdrachtgever. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang zullen worden vermeld in de Overeenkomst.
- 26.2.** Indien en zolang toegang tot de Infrastructuur van Opdrachtgever vanuit de servicedesk van Yellow arrow niet mogelijk is door uitval van de betreffende verbinding, door storing in de elektriciteitsvoorziening bij Opdrachtgever dan wel derden, of als gevolg van handelingen verricht door of in opdracht van Opdrachtgever, is Yellow arrow niet gehouden aan de verplichtingen voortkomend uit de Overeenkomst. Dit geeft Opdrachtgever geen recht tot het tussentijds beëindigen van de Overeenkomst dan wel op restitutie van (een deel van) de Premie.

#### *Storingen*

##### **Artikel 27**

**27.1.** Storingen in hardware worden opgelost voor zover gedekt door en volgens de voorwaarden van de Overeenkomst. Software updates worden verricht voor zover gedekt door de Overeenkomst.

#### *Uitsluitingen*

##### **Artikel 28**

- 28.1.** Yellow arrow is niet gehouden aan de verplichtingen vallend onder de Overeenkomst indien er storingen optreden als gevolg van gebruikersfouten, hard- en software problemen die niet worden gedekt door de Overeenkomst of incompatibiliteit van software.
- 28.2.** Defecten als gevolg van ondeugdelijke behandeling, reparaties door derden, gebruik van ongeschikte accessoires of randapparatuur dan wel enige andere oorzaak die niet als normale slijtage kan worden beschouwd, vallen niet onder de dekking van de Overeenkomst.
- 28.3.** Hardware welke niet meer door de fabrikant worden ondersteund, valt niet onder de werking van de Overeenkomst.

## *Wijzigingen door Opdrachtgever*

### **Artikel 29**

- 29.1.** Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt dan wel laat aanbrengen in de hardware, de software of in de configuratie van (onderdelen van) haar Infrastructuur dan dient Opdrachtgever Yellow arrow daar schriftelijk van op de hoogte te stellen. Indien Yellow arrow verwacht dat de wijziging tot problemen zou kunnen leiden zal zij een advies uitbrengen tot aanpassing van de Infrastructuur. Indien Opdrachtgever dat advies niet opvolgt is Yellow arrow gerechtigd haar dienstverlening te staken en/of de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. Opdrachtgever dient in dat geval de verschuldigde Premie tot de eerstvolgende vervaldatum te betalen.
- 29.2.** Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt dan wel laat aanbrengen zoals bedoeld in artikel 29.1., vervalt voor Yellow arrow de verplichting om een administratie te voeren. Dit geeft Opdrachtgever geen recht op het tussentijds beëindigen van de Overeenkomst dan wel op restitutie van (een deel van) de Premie.

## *Rapportage en overleg*

### **Artikel 28**

- 28.1.** Yellow arrow zal storingen en defecten bespreken met de betreffende medewerkers van Opdrachtgever. Yellow arrow zal een storing afmelden wanneer deze naar haar oordeel is verholpen. Naar keuze van Yellow arrow kan gebruik gemaakt worden van communicatie per brief of e-mail dan wel kan er telefonisch of persoonlijk overleg plaatsvinden. Op verzoek van Opdrachtgever kan overleg plaatsvinden over de storingsgevoeligheid van de Infrastructuur en over de kwaliteit van de dienstverlening door Yellow arrow.