

## 1. ALGEMEEN

### Artikel 1.1: Definities

Cloudwise:	Cloudwise B.V.
Beheer:	werkzaamheden van Cloudwise die –afhankelijk van de Overeenkomst- onder meer zien op het al dan niet ‘op afstand’ beschikbaar stellen en houden, beheren, onderhouden en actualiseren van COOL en overige door Cloudwise geleverde zaken alsmede het bieden van ondersteuning aan gebruikers van COOL (Service Level Agreement).
ICT-Apparatuur:	computers, monitoren, netwerk-componenten, netwerken en bijbehorende accessoires.
Klant:	de wederpartij van Cloudwise.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Cloudwise en Klant inclusief de bijbehorende voorwaarden.
Partijen:	Cloudwise en Klant
COOL:	het door Cloudwise ontwikkelde Cloudwise Online Onderwijs Leerplatform, een Software as a Service (SaaS) toepassing.
Schriftelijk:	een door Partijen ondertekend document, een brief, telefax of e-mailbericht.
Training(en):	training(en) van Cloudwise voor gebruikers van COOL.
Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden.

### Artikel 1.2: Toepasselijkheid Voorwaarden

- 1.2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en Overeenkomsten van Cloudwise.
- 1.2.2 Andersluidende Voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 1.2.3 Nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen van de Voorwaarden of de Overeenkomst laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet. Nietige of vernietigde bepalingen worden vervangen door geldige bepalingen die de strekking van die nietige of vernietigde bepalingen zo goed mogelijk benaderen.
- 1.2.4 Van de Overeenkomst en de Voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.
- 1.2.5 Indien de Overeenkomst en de Voorwaarden onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
- 1.2.6 Hoofdstuk 1 van de Voorwaarden is eveneens van toepassing op de levering van de in de hoofdstukken 2 tot en met 5 genoemde zaken en diensten. Indien hoofdstuk 1 en de hoofdstukken 2 tot en met 5 onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in hoofdstukken 2 tot en met 5 opgenomen voorwaarden.

### Artikel 1.3: Aanbiedingen, modellen, omschrijvingen en Overeenkomst

- 1.3.1 Alle aanbiedingen van Cloudwise zijn vrijblijvend.
- 1.3.2 Een Overeenkomst komt alleen tot stand als Cloudwise een order/bestelling/opdracht van de Klant schriftelijk aanvaardt en/of met de levering c.q. uitvoering daarvan start.
- 1.3.3 Alle op de website en in digitale en/of gedrukte documentatie en advertenties van Cloudwise opgenomen of anderszins getoonde afbeeldingen, modellen, getallen, maat- en gewichtsopgaven en overige omschrijvingen worden verstrekt c.q. getoond bij wijze van aanduiding en behoeven niet (volledig) overeen te stemmen met de door

Cloudwise te leveren zaken en diensten. Klant kan hieraan geen rechten ontleen.

### Artikel 1.4: Prijs

- 1.4.1 De door Cloudwise en/of haar leveranciers opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die op grond van de wet of van overheidswege worden opgelegd en inclusief eventuele reis- en verblijfskosten.
- 1.4.2 Na afloop van een periode van 1 jaar na de totstandkoming van de Overeenkomst is Cloudwise gerechtigd de prijzen jaarlijks met ingang van 1 januari van het betreffende jaar te verhogen op basis van de wijziging van het prijsindexcijfer volgens de Dienstenprijsindex (DPI), reeks DPI 2010=100.

### Artikel 1.5: Betaling

- 1.5.1 Betalingen geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op een door Cloudwise aan te geven wijze, in Euro's en zonder opschorting, aftrek of verrekening met een vordering die Klant op Cloudwise heeft of meent te hebben.
- 1.5.2 Indien betaling na aanmaning uitblijft, is Cloudwise gerechtigd aanspraak te maken op de wettelijke handelsrente en een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 27 maart 2012.
- 1.5.3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling of het staken of overdragen van (een belangrijk deel) van het bedrijf van Klant zijn de vorderingen van Cloudwise op Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 1.5.4 Cloudwise is gerechtigd te bepalen op welke openstaande vordering een van Klant ontvangen betaling in mindering komt.

### Artikel 1.6: Voorbehoud van eigendom en (gebruiks)rechten/licenties

- 1.6.1 Alle door Cloudwise geleverde en nog te leveren zaken blijven uitsluitend eigendom van Cloudwise en door Cloudwise aan Klant verleende c.q. overgedragen (gebruiks)rechten/licenties op programmatuur en dergelijke blijven aan Cloudwise toebehoren totdat Klant alle vorderingen die Cloudwise op Klant heeft of zal verkrijgen, waaronder in ieder geval de vorderingen genoemd in artikel 3:92 lid 2 BW, volledig heeft voldaan.
- 1.6.2 Zolang de eigendom van de zaken niet op Klant is overgegaan, is Klant niet bevoegd (i) de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verkopen, te verhuren, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren c.q. enig ander recht daarop aan derden te verlenen of genoemde zaken ten behoeve van derden te gebruiken en (ii) de onder voorbehoud verleende c.q. overgedragen (gebruiks)rechten/licenties te bezwaren of ten behoeve van derden te gebruiken.
- 1.6.3 Klant is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Cloudwise te bewaren.
- 1.6.4 Klant verricht al hetgeen noodzakelijk is om de eigendoms- en (gebruiks)rechten van Cloudwise veilig te stellen. Indien derden (te kennen geven) beslag (te willen) leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel onder voorbehoud verleende of overgedragen (gebruiks)rechten dan wel rechten daarop (willen) vestigen of doen gelden, is Klant verplicht Cloudwise hiervan per omgaande op de hoogte te stellen.
- 1.6.5 Klant is verplicht de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verzekeren tegen brand, ontploffings- en waterschade en diefstal en zal Cloudwise op eerste verzoek inzage te geven in de polis van de verzekering. In

geval van schade en/of verlies van genoemde zaken is Cloudwise gerechtigd tot een eventuele uitkering van de verzekeraar. De vordering van Klant tot betaling van genoemde uitkering wordt voor dat geval geacht te zijn gecedeerd aan Cloudwise -waarbij de Overeenkomst en de Voorwaarden als akte van cessie hebben te gelden- en Klant zal de verzekeraar alsdan mededeling doen van deze cessie en instrueren genoemde uitkering rechtstreeks aan Cloudwise te betalen.

1.6.6 Cloudwise is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd terug te nemen en onder voorbehoud verleende c.q. overgedragen (gebruiks)rechten in te trekken dan wel de uitoefening van genoemde rechten te blokkeren indien Klant (i) de in artikel 1.6.1 genoemde vorderingen niet voldoet of (ii) in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. Indien Cloudwise haar eigendomsrechten wenst uit te oefenen, geeft Klant Cloudwise bij voorbaat onvoorwaardelijk toestemming aan Cloudwise of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Cloudwise zich bevinden en deze terug te nemen.

1.6.7 Indien Klant uit door Cloudwise geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Klant die zaak voor Cloudwise en houdt Klant de nieuw gevormde zaak voor zijn rekening en risico voor Cloudwise en blijft Cloudwise eigenaar van genoemde zaak totdat Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### **Artikel 1.7: Levering, uitvoering en wijziging Overeenkomst en meerwerk**

1.7.1 Data en termijnen voor (op)levering worden in overleg met Klant overeengekomen. Cloudwise is niet gebonden aan genoemde data en termijnen als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) zijn overeengekomen.

1.7.2 Een overschrijding van de in artikel 1.7.1 genoemde data en termijnen brengt Cloudwise niet in verzuim en geeft Klant geen recht op ontbinding van de Overeenkomst, opschorting van zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen of schadevergoeding.

1.7.3 Cloudwise is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Cloudwise is gerechtigd door genoemde derden gehanteerde aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Klant te aanvaarden.

1.7.4 Indien medewerkers van Cloudwise op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, zorgt Klant kosteloos voor door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en genoemde faciliteiten voldoen aan alle wettelijke vereisten betreffende arbeidsomstandigheden. Klant stelt Cloudwise desgevraagd in staat haar werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op locatie van Klant te verrichten.

1.7.5 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, COOL, databestanden of gegevens (wachtwoorden, documentatie, etc.) die op basis van de Overeenkomst geleverd, vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de macht van Klant of zijn hulppersoon worden gebracht.

1.7.6 Indien Cloudwise op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, worden deze werkzaamheden of prestaties door

Klant op basis van de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan op basis van de actuele, door Cloudwise gehanteerde tarieven vergoed.

1.7.7 Klant aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in artikel 1.7.6 het tijdstip van (op)levering en de nakoming van de Overeenkomst door Cloudwise kan worden beïnvloed. Meerwerk is voor Klant nimmer grond voor beëindiging van de Overeenkomst.

1.7.8 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van alle aan Cloudwise verstrekte al dan niet van derden afkomstige gegevens, specificaties en ontwerpen

#### **Artikel 1.8: Opschorting, ontbinding en einde Overeenkomst**

1.8.1 Indien Cloudwise de Overeenkomst op grond van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst van Klant ontbindt of de uitvoering van de Overeenkomst opschort, zijn alle door Cloudwise verzonden facturen direct opeisbaar. In dat geval is Cloudwise gerechtigd terstond betaling te verlangen van de ter uitvoering van de Overeenkomst door haar ingekochte, verkregen of gereserveerde zaken en (gebruiks)rechten/licenties en zaken voor rekening en risico van Klant op te slaan.

1.8.2 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat COOL, zaken of diensten niet kunnen worden geleverd, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat Cloudwise verplicht is de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.

1.8.3 Ieder der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ontbinden indien (i) de wederpartij surseance van betaling wordt verleend, (ii) de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard of (iii) indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. In geval van een dergelijke ontbinding is Cloudwise niet verplicht tot terugbetaling van reeds ontvangen gelden of schadevergoeding.

1.8.4 In geval van een beëindiging van de Overeenkomst of een opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst vervalt het recht tot gebruik van de aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege, met uitzondering van door derden, rechtstreeks aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur.

#### **Artikel 1.9: Intellectueel eigendomsrecht en gebruiksrechten**

1.9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde zaken, zoals COOL, software, applicaties, platformen, websites, databestanden, ICT-apparatuur of andere zaken, zoals analyses, ontwerpen, tekeningen, berekeningen, documentatie, rapporten, prijslijsten en offertes berusten uitsluitend bij Cloudwise, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise mag Klant deze zaken niet kopiëren, openbaar maken of aan derden tonen. Het maken van één reservekopie van genoemde zaken als bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies is toegestaan.

1.9.2 Klant verkrijgt uitsluitend gedurende de duur van de Overeenkomst de gebruiksrechten die hem bij de Overeenkomst of de wet zijn toegekend. Een aan Klant toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.

1.9.3 Het is Klant niet toegestaan door Cloudwise of haar licentiegevers of leveranciers aangebrachte (i)

aanduidingen betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom en (ii) technische voorzieningen ter beperking van de inhoud of de duur van het gebruiksrecht uit de in artikel 1.9.1 genoemde zaken te verwijderen of te wijzigen.

1.9.4 Indien Klant Cloudwise zaken ter beschikking stelt met als doel te worden verwerkt in COOL en/of overige door Cloudwise te leveren programmatuur, ICT-apparatuur, zaken of ontwerpen dan vrijwaart Klant Cloudwise tegen eventuele aanspraken van derden uit hoofde van een inbreuk op auteurs- en overige intellectuele eigendomsrechten.

#### **Artikel 1.10 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1.10.1 Klant staat er jegens Cloudwise voor in dat (i) Klant voldoet aan de verplichtingen op grond van wetgeving betreffende de bescherming en verwerking van persoonsgegevens (zoals de AVG) en (ii) personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt de hiervoor vereiste toestemming (mede ten behoeve van Cloudwise) aan Klant hebben verleend. Klant zal Cloudwise op haar verzoek schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan bovengenoemde verplichtingen.

1.10.2 Cloudwise is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens slechts verwerker in de zin van de AVG. Cloudwise zal genoemde gegevens uitsluitend verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst en met het oog op de in de Overeenkomst genoemde doeleinden en voor het overige geheimhouding in acht nemen. Cloudwise zal genoemde gegevens nimmer ter beschikking stellen aan derden voor commerciële doeleinden.

1.10.3 Klant is volledig verantwoordelijk voor de in artikel 1.10.1 genoemde gegevens die met gebruikmaking van de door Cloudwise geleverde zaken en diensten worden verwerkt.

1.10.4 Klant staat er jegens Cloudwise voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de in artikel 1.10.1 genoemde gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van de in artikel 1.10.1 genoemde personen of derden. Klant vrijwaart Cloudwise tegen (i) alle aanspraken van genoemde personen, uit welke hoofde dan ook, in verband met genoemde gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst en (ii) alle aan Cloudwise door de Autoriteit Persoonsgegevens en/of overige overheidsinstanties opgelegde lasten onder dwangsom, boetes of strafrechtelijke sancties die betrekking hebben op genoemde gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

1.10.5 Cloudwise staat er nimmer voor in dat de verwerking van genoemde persoonsgegevens en de persoonsgegevens- en informatiebeveiliging voldoet aan de terzake geldende wet- en regelgeving en onder alle omstandigheden doeltreffend is, zeker niet indien derden hiervoor verantwoordelijk zijn. Iedere aansprakelijkheid van Cloudwise ter zake is uitgesloten.

1.10.6 Indien Cloudwise voor het gebruik van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten toegangscode of wachtwoorden dan wel inlogplaatjes heeft toegewezen, is Cloudwise gerechtigd deze codes, wachtwoorden of inlogplaatjes te wijzigen. Klant behandelt deze codes, wachtwoorden en inlogplaatjes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden en (indien van toepassing) leerlingen kenbaar. Cloudwise is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van een gebrekkige beveiliging of het gebruik of misbruik van genoemde wachtwoorden of inlogplaatjes.

#### **Artikel 1.11: Aansprakelijkheid en Overmacht**

1.11.1 In situaties waarin Klant jegens Cloudwise recht heeft op schadevergoeding, geldt dat Cloudwise voor niet meer aansprakelijk is dan voor directe, aantoonbare en werkelijk geleden schade. Cloudwise is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder gederfde winst, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en door derden geleden schade.

1.11.2 Cloudwise is bovendien niet aansprakelijk voor (i) schade als gevolg van oneigenlijk, onzorgvuldig en ondeskundig gebruik en de niet-naleving van onderhouds- en gebruiksvoorschriften (ii) schade als gevolg van normale slijtage, (de)montage/installatie, reparatie, wijziging of bewerking van het geleverde door Klant of derden, (iii) schade die het gevolg is van de samenstelling van door Cloudwise verkochte zaken op zich of de samenstelling van deze zaken met andere zaken, (iv) schade die Klant mocht lijden doordat buiten Nederland geleverde en/of gemonteerde zaken niet voldoen aan de ter plaatse geldende technische eisen, normen en/of voorschriften, (v) schade voortvloeiende uit door Cloudwise en/of door haar ingeschakelde derden gegeven adviezen, (vi) schade die verband houdt met de inschakeling van door Klant aan Cloudwise voorgeschreven derden en (vii) schade die verband houdt met de verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

1.11.3 Indien op Cloudwise enige aansprakelijkheid rust, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Cloudwise wordt uitbetaald. Indien geen uitkering krachtens die verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag over de laatste 6 maanden, te rekenen vanaf de datum waarop het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan, tot een maximum van € 10.000.

1.11.4 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn voor vorderingen en verweren van Klant jegens Cloudwise één jaar.

1.11.5 Klant vrijwaart Cloudwise tegen aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

1.11.6 Cloudwise is in geen geval aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan bedrijfsstoringen, werkstaking, ziekteverzuim van personeel, storingen in of beperkingen van de levering van energie, programmatuur, zaken en materialen, stremmingen in het vervoer, brand, explosie, molest, vandalisme, mobilisatie, onlusten, oorlog, in- en uitvoerbeperkingen alsmede alle andere maatregelen van overheidswege en gewijzigde wetgeving die de nakoming van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk belemmeren, vorst, storm of onwerkbaar weer, overstromingen, iedere verhindering of tekortkoming van leveranciers, hulppersonen en overige derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, wijziging van de algemene voorwaarden van genoemde derden, leveranciers en hulppersonen, machinebreuk en het geheel of gedeeltelijk tenietgaan van voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke zaken.

1.11.7 Cloudwise kan zich ook op overmacht beroepen indien de omstandigheid die nakoming verhindert intreedt nadat Cloudwise haar verplichtingen had moeten nakomen.

1.11.8 In geval van overmacht kunnen Partijen de verplichtingen op grond van de Overeenkomst opschorten. Indien de overmacht langer duurt dan twee maanden zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder schadeplichtig te zijn.

## Artikel 1.12: Overdracht rechten en verplichtingen

1.12.1 Klant is niet gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen of met een beperkt recht te bezwaren.

## Artikel 1.13: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1.13.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

1.13.2 Alle geschillen tussen Cloudwise en Klant worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.

## 2. COOL

### Artikel 2.1 Aflevering en installatie

2.1.1 Cloudwise is niet verantwoordelijk voor een eventuele verminderde of gebrekkige functionaliteit van COOL die het gevolg is van (i) door Klant gemaakte keuzes ten aanzien van internet/transmissiesnelheden en hoeveelheden dataverkeer, (ii) internetstoringen die zijn toe te rekenen aan de internetprovider van Klant, (iii) storingen in het (draadloos) netwerk van Klant dat niet door Cloudwise is aangelegd of (iv) een gebrekkige functionaliteit van niet door Cloudwise geleverde zaken.

2.1.2 Cloudwise staat er niet voor in dat (i) door derden aan Cloudwise dan wel Klant geleverde programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert en (ii) gebreken in genoemde programmatuur zullen worden verholpen. Indien herstel van genoemde gebreken mogelijk is, is Cloudwise gerechtigd dat herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen of tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

### Artikel 2.2 Gebruik en gebruiksrecht

2.2.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Cloudwise niet verplicht de broncode van de COOL, de bijbehorende technische documentatie en de voor het gebruik en/of onderhoud van COOL benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken aan Klant ter beschikking te stellen

2.2.2 Klant is niet gerechtigd COOL te wijzigen, behoudens voor zover het wachtwoorden en dergelijke betreft.

2.2.3 Klant respecteert de door Cloudwise of derden voorgeschreven, aan het gebruiksrecht voor COOL verbonden beperkingen, zoals beperkingen met betrekking tot het aantal gebruikers en doeleinden van het gebruik. Klant zal technische voorzieningen die bedoeld zijn om COOL te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik niet buiten werking stellen of omzeilen. Klant vrijwaart Cloudwise tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

2.2.4 Klant gebruikt COOL uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie en uitsluitend voor het in de Overeenkomst genoemde doel.

2.2.5 het is Klant niet toegestaan (i) COOL te verkopen, te verhuren, in gebruik te geven, daarop beperkte rechten te vestigen of ten behoeve van derden te gebruiken en (ii) derden -al dan niet in het kader van hosting- toegang te geven tot COOL.

## 3. BEHEER / SERVICE LEVEL AGREEMENT

### Artikel 3.1 Beheer

3.1.1 Indien de Overeenkomst voorziet in Beheer kan Cloudwise voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het

aantal contactpersonen van Klant dat voor ondersteuning in aanmerking komt.

3.1.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen heeft het Beheer uitsluitend betrekking op COOL en/of overige door Cloudwise geleverde zaken. Het Beheer ziet uitdrukkelijk niet op problemen met betrekking tot de internetverbinding.

### Artikel 3.2 Termijnen en beschikbaarheid

3.2.1 De in de Overeenkomst genoemde reactie- en oplostijden gelden als streeftijden en de in de Overeenkomst opgenomen afspraken terzake gelden uitdrukkelijk als een inspanningsverbintenis. Cloudwise staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

3.2.2 Cloudwise kan COOL geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud, waaronder het installeren van updates en upgrades. Cloudwise zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren (8.00 tot 17.00 uur) laten plaatsvinden en Klant hiervan zo mogelijk tevoren in kennis stellen.

3.2.3 Indien in de Overeenkomst afspraken zijn opgenomen over de beschikbaarheid van COOL wordt bij het meten ervan geen rekening gehouden met de buitengebruikstelling van de COOL wegens onderhoud of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Cloudwise liggen. Ten aanzien van de gemeten beschikbaarheid geldt de administratie van Cloudwise als volledig bewijs.

## 4. ICT-APPARATUUR

### Artikel 4.1: Prijs

4.1.1 De door Cloudwise en/of haar leveranciers opgegeven prijzen zijn gebaseerd op levering af-fabriek conform Incoterms en exclusief de door Klant te betalen omzetbelasting, heffingen van overheidswege, verzend-, vervoer-, export-, verzekerings-, laad-, verpakkings-, rembours- en administratiekosten, geldend op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen. Onder "fabriek" wordt verstaan het kantoor c.q. bedrijfsterrein van Cloudwise.

4.1.2 Tenzij anders overeengekomen zijn in de Overeenkomst niet begrepen montage- en installatiematerialen, voor de ICT-Apparatuur benodigde programmatuur, kabels, accessoires en ver- en gebruiksartikelen, zoals batterijen, inkt(cartridges) en tonerartikelen.

4.1.3 Cloudwise is gerechtigd de kosten van duurzame verpakkingsmaterialen apart in rekening te brengen. Deze kosten worden gecrediteerd nadat Klant de verpakkingsmaterialen onbeschadigd heeft getourneerd.

### Artikel 4.2: Levering en uitvoering Overeenkomst

4.2.1 Levering van ICT-Apparatuur c.q. montage/installatie van ICT-Apparatuur geschiedt aan c.q. op het adres van Klant, tenzij Partijen anders overeenkomen. Indien de levering een laptopkar bevat dan wordt deze alleen op de begane grond afgeleverd.

4.2.2 Indien Klant (i) weigert door Cloudwise te leveren ICT-Apparatuur af te nemen, (ii) levering c.q. montage/installatie van ICT-Apparatuur op het door Klant opgegeven adres onmogelijk is of (iii) Klant nalatig is met het verstrekken van de voor levering c.q. montage/installatie noodzakelijke informatie of instructies, is Cloudwise gerechtigd deze ICT-Apparatuur voor rekening en risico van Klant op te slaan. Indien Klant niet binnen twee maanden afneemt, is Cloudwise gerechtigd de ICT-Apparatuur aan een derde te verkopen dan wel te

vernietigen. De hieraan verbonden kosten en hieruit voortvloeiende schade zijn voor rekening van Klant.

4.2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zorgt Klant zelf voor het installeren, configureren en aansluiten van de ICT-Programmatuur, het uitvoeren van een dataconversie en het installeren van software.

#### **Artikel 4.3: Onderzoek, reclames en herstel**

4.3.1 Klant dient op het moment van (op)levering te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van de ICT-Apparatuur in overeenstemming is met de Overeenkomst. Zichtbare gebreken, tekorten en afwijkingen dienen op de vrachtbrief/pakbon te worden vermeld en binnen 24 uur na (op)levering schriftelijk en gemotiveerd bij Cloudwise te worden gemeld.

4.3.2 Gebreken die ten tijde van de (op)levering redelijkerwijs niet door Klant hadden kunnen worden geconstateerd moeten onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 8 werkdagen nadat Klant hiermee bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn schriftelijk en gemotiveerd bij Cloudwise worden gemeld.

4.3.3 Bij overschrijding van de in de artikelen 4.3.1 en 4.3.2 genoemde termijnen vervallen alle aanspraken van Klant jegens Cloudwise.

4.3.4 Indien Klant tijdig reclameert, blijft Klant verplicht tot afname en betaling van de door Cloudwise te leveren ICT-Apparatuur.

4.3.5 ICT-Apparatuur kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise worden geretourneerd, in welk geval de ICT-Apparatuur in onbeschadigde staat, inclusief bijbehorende documentatie en in de originele verpakking op een door Cloudwise aan te geven wijze aan Cloudwise dienen te worden verzonden. Retournering geschiedt voor rekening en risico van Klant.

4.3.6 Reclame op basis van één of meer van de volgende situaties is niet mogelijk in geval van zet-, druk- of schrijffouten in de door Cloudwise gehanteerde c.q. aan Klant verstrekte catalogi, aanbiedingen, prijslijsten en montage-, installatie- en gebruiksvorschriften.

#### **Artikel 4.4: Garantie en herstel**

4.4.1 Tenzij anders overeengekomen, garandeert Cloudwise dat de door haar geleverde ICT-Apparatuur vrij is van ontwerp- materiaal- en fabricagefouten gedurende de door de producent van genoemde ICT-Apparatuur gehanteerde (garantie)termijnen.

4.4.2 De onder de garantie vallende gebreken zullen op een door Cloudwise te bepalen wijze worden weggenomen.

4.4.3 De garantie is niet van toepassing in geval van gebreken als gevolg van:

- oneigenlijk, onzorgvuldig en ondeskundig gebruik en de niet-naleving van onderhouds- en gebruiksvorschriften;
- normale slijtage;
- (de)montage/installatie, reparatie, wijziging of bewerking van de ICT-Apparatuur door Klant of derden;
- door Klant aan Cloudwise verstrekte zaken of werkwijzen, ontwerpen en constructies die op uitdrukkelijke instructie van Klant zijn toegepast.

4.4.4 De garantie is niet van toepassing op ICT-Apparatuur die buiten de EU is geleverd, in prijs gereduceerde zaken en tweedehands zaken.

4.4.5 Reclamering terzake van onder de garantie vallende gebreken dient conform artikel 4.3 van de Voorwaarden te geschieden. Artikel 4.3.3 is van overeenkomstige toepassing.

4.4.6 Klant komt geen beroep op de garantie toe zolang Klant niet aan de Overeenkomst voldoet.

4.4.7 Indien herstel van de ICT-Apparatuur naar het oordeel van Cloudwise niet mogelijk is, te lang gaat duren of als

aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Cloudwise gerechtigd de ICT-Apparatuur te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke ICT-Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.

## **5. TRAINING(EN)**

### **Artikel 5.1 Algemeen**

5.1.1 Als de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon of medewerker van Cloudwise, is Cloudwise gerechtigd deze persoon of medewerker te vervangen door een persoon met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

5.1.2 Indien Cloudwise de Training(en) uitvoert op locatie van Klant zorgt Klant voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur, zoals een beamer en scherm.

5.1.3 Het is Klant en de deelnemers aan de Training(en) niet toegestaan de door Cloudwise in het kader van de Training(en) verstrekte documentatie openbaar te maken, te exploiteren of te kopiëren c.q. te verveelvoudigen.

### **Artikel 5.2 Annulering**

5.2.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is annulering van deelname aan Training(en) niet mogelijk.

5.2.2 Indien een annuleringsmogelijkheid is overeengekomen, dient annulering minimaal 5 werkdagen vóór aanvang van de Training(en) te geschieden, bij gebreke waarvan Cloudwise gerechtigd is de overeengekomen vergoeding bij Klant in rekening te brengen.