

Algemene Verkoopvoorwaarden INTER

HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene verkoopvoorwaarden bedoelen we met:

1. **INTER**: de onderneming zoals omschreven in artikel 2 van deze voorwaarden;
2. **Afnemer**: de opdrachtgever die met INTER een Overeenkomst sluit of met wie INTER in gesprek is over een (mogelijke) levering van AV/IT-oplossing(en)/Apparatuur;
3. **Overeenkomst(en)**: de afspraken tussen INTER en de Afnemer over het leveren en in gebruik stellen van AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur;
4. **Partij(en)**: de Afnemer en INTER samen of beiden apart;
5. **Schriftelijk(e)**: berichtgeving per e-mail;
6. **Derde(n)**: iedere andere partij die niet direct onderdeel is van de Overeenkomst;
7. **AV/IT-oplossing(en)**: de complete oplossingen op het gebied van audiovisuele en IT-technologie. Daarmee zorgen we dat de Afnemer precies krijgt wat nodig is met behulp van de juiste Apparatuur, systemen, software en/of service. De oplossingen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit advies, ontwerp, levering, installatie, training, beheer en onderhoud;
8. **Service Level Agreement (SLA)**: de aanvullende Overeenkomst waarin staat hoe het beheer, onderhoud, ondersteuning en prestaties van de geleverde AV/IT-oplossingen en Apparatuur zijn geregeld;
9. **Apparatuur**: de tastbare onderdelen van een AV/IT-oplossing, zoals monitoren, camera's, servers, toetsenborden en andere hardware. Deze kunnen los worden geleverd of als onderdeel van een complete AV/IT-oplossing;
10. **Geadresseerde**: degene die op grond van de Overeenkomst de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur in ontvangst mag nemen;
11. **Transport**: het vervoer van AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur van de ene naar de andere locatie, uitgevoerd door INTER of een door INTER ingeschakelde Derde. Daarbij horen ook alle logistieke werkzaamheden die nodig zijn voor het vervoer;
12. **Project(en)**: het geheel van werkzaamheden, diensten en leveringen die INTER uitvoert op basis van de Overeenkomst, waaronder in ieder geval ontwerp, voorbereiding, levering, installatie, testen, documentatie, afstemming met Derden en oplevering;

Artikel 2. Wie wij zijn

Naam bedrijf:	INTER
Straatnaam en nummer:	Ratio 1
Postcode en vestigingsplaats:	6921RW Duiven
KvK nummer:	09035695

Artikel 3. Algemene bepalingen

1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, leveringen en Overeenkomsten tussen Partijen.
2. Wanneer de Overeenkomst digitaal wordt gesloten, zorgt INTER ervoor dat deze voorwaarden digitaal beschikbaar zijn en eenvoudig opgeslagen kunnen worden door de Afnemer.
3. De eigen voorwaarden van de Afnemer en/of van Derden gelden niet.
4. Afwijkingen of aanvullingen op deze voorwaarden gelden alleen als deze Schriftelijk met INTER zijn overeengekomen.
5. Als INTER eenmalig toestaat dat er wordt afgeweken van deze voorwaarden, betekent dat niet dat de Afnemer dit recht in de toekomst nogmaals heeft.
6. Als een bepaling van deze voorwaarden of een Overeenkomst ongeldig blijkt, blijven de andere bepalingen gewoon gelden. In dat geval spreken Partijen samen een nieuwe bepaling af, die zoveel mogelijk aansluit bij wat bedoeld werd met de oorspronkelijke bepaling.
7. Als een bepaling niet kan worden toegepast vanwege de redelijkheid of billijkheid, wordt deze zoveel mogelijk uitgelegd op een manier die past bij de bedoeling van de bepaling.
8. INTER spant zich maximaal in om de AV/IT-oplossing(en) goed te laten functioneren, maar haar verplichting is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat INTER alles doet wat redelijkerwijs mogelijk is, zonder dat een specifiek resultaat gegarandeerd kan worden.
9. INTER mag bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikmaken van Derden.
10. De artikelen 7:404 en/of 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: "BW") is/zijn niet van toepassing.

Artikel 4. Ons aanbod

1. Een aanbod van INTER geldt zolang de in het aanbod genoemde termijn loopt. Als er geen termijn is aangegeven, geldt het aanbod 30 (dertig) dagen.
2. Elk aanbod en elke uitgebrachte offerte is vrijblijvend, tenzij duidelijk Schriftelijk anders is vermeld.
3. INTER kan een vrijblijvend aanbod altijd intrekken, ook nadat deze door de Afnemer is geaccepteerd, zolang dat binnen de geldigheidsduur zoals bedoeld in lid 1 gebeurt.

4. INTER geeft in elk aanbod een volledige en duidelijke omschrijving van de AV/IT-oplossingen en/of Apparatuur, zodat de Afnemer goed kan beoordelen wat er aan haar wordt aangeboden.
5. INTER is niet gebonden aan kennelijke fouten of vergissingen in haar aanbod en duidelijke fouten of vergissingen in haar offerte.
6. Een Overeenkomst is voor de Afnemer bindend en onherroepelijk, tenzij Schriftelijk anders met INTER is overeengekomen.

Artikel 5. De Overeenkomst

1. Een Overeenkomst ontstaat zodra de Afnemer het aanbod van INTER accepteert en aan de (eventuele) gestelde voorwaarden voldoet.
2. INTER mag de uitvoering van de Overeenkomst weigeren of uitstellen als er goede redenen zijn om te twijfelen aan de betalingscapaciteit van de Afnemer. In dat geval stelt INTER de Afnemer hier tijdig van op de hoogte.
3. De Afnemer mag geen betalingen uitstellen of verrekenen met andere vorderingen, tenzij INTER daar Schriftelijk mee instemt. INTER mag dat wél doen als dat nodig is, bijvoorbeeld bij openstaande betalingen of als de Afnemer zijn verplichtingen niet (volledig) nakomt.
4. Deze voorwaarden gelden ook voor aanvullende of latere Overeenkomsten.
5. De door INTER genoemde leveringstermijnen zijn altijd een schatting. Overschrijding daarvan geeft de Afnemer geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.
6. Als een Overeenkomst tussen Partijen digitaal wordt gesloten, bevestigt INTER dit ook digitaal aan de Afnemer.

Artikel 6. Verplichtingen van de Afnemer

1. De Afnemer zorgt dat alle informatie die INTER nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, volledig en correct aan INTER wordt geleverd. Het gaat hierbij onder andere om:
 - a. Technische en functionele specificaties van de ruimtes waarin de AV/IT-oplossing(en) worden geplaatst;
 - b. Informatie over bestaande infrastructuren, zoals bekabeling, netwerken en gekoppelde systemen;
 - c. Plannen of tekeningen van de ruimtes waarin de AV/IT-oplossing(en) moeten worden gerealiseerd;
 - d. Gewenste gebruikersrechten en beheerdersrollen;
 - e. Layouts van videowalls en werkplekken;
 - f. Functionele eisen en wensen; en
 - g. Locatie-specifieke vereisten, zoals veiligheidsinstructies, aanmeldprocedures of verplicht gebruik van PBM's. De Afnemer geeft vooraf aan welke regels gelden, hoeveel dit kost en zorgt – waar mogelijk – dat dit kan worden gecombineerd met de uitvoering van de werkzaamheden.

2. De Afnemer zorgt dat de installatieruimte op tijd gereed is en voldoet aan alle voorwaarden voor een veilige en juiste installatie van de AV/IT-oplossing(en), zoals:
 - a. Genoeg vrije ruimte voor installatie en onderhoud, een stevige vloer die het gewicht van de Apparatuur veilig kan dragen, goede ventilatie en voldoende en geschikte verlichting;
 - b. Stabiele en veilige netwerkverbindingen met voldoende capaciteit (bandbreedte), zodat de AV/IT-oplossing(en) betrouwbaar zijn en zonder vertraging kunnen werken. Wanneer het Project dat vereist, zorgt de Afnemer ook voor een reserve-of noodverbinding (zoals een tweede netwerkpad of een back-upverbinding). Storingen of defecten door een gebrekkige netwerkverbinding zijn voor rekening van de Afnemer en kunnen gevolgen hebben voor de garantie;
 - c. Passende stroomvoorzieningen, inclusief noodstroom (UPC of no-break). Storingen of defecten door een gebrekkige stroomvoorziening zijn voor rekening van de Afnemer en kunnen gevolgen hebben voor de garantie;
 - d. Onderliggende bronsystemen mogen niet automatisch in slaapstand vallen;
 - e. Eventuele bouwkundige aanpassingen worden vóór de geplande installatiedatum uitgevoerd;
 - f. Een toegankelijke en afsluitbare opslagruimte voor gereedschappen en materialen, dicht bij de installatielocatie; en
 - g. Een geschikt binnenklimaat van de (techniek)ruimte conform de NEN 50600 normen.
3. De Afnemer zorgt dat INTER op de afgesproken momenten toegang krijgt tot de locatie – ook buiten werktijden als dat nodig is – en dat:
 - a. toegang tot alle benodigde systemen van Derden wordt verleend als dat nodig is om de AV/IT-oplossing(en) goed te kunnen integreren;
 - b. betrokken interne specialisten beschikbaar zijn om de samenwerking te ondersteunen;
 - c. eventuele afstemming met Derden goed is geregeld; en
 - d. INTER kosteloos kan parkeren op het terrein van de Afnemer.
4. De Afnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren en verwerken van afvalstoffen die ontstaan door levering, installatie en/of gebruik van de AV/IT-oplossing(en), zoals verpakkingsmateriaal, restanten van materialen, gebruikte onderdelen en andere afvalstoffen zoals bedoeld in de Wet milieubeheer.
5. De Afnemer zorgt dat medewerkers die met de AV/IT-oplossing(en) werken beschikbaar zijn voor training en instructie door INTER. Dit houdt in:
 - a. beschikbaarheid van eindgebruikers voor instructie en gebruikstraining;
 - b. deelname aan eventuele herhalings- of bijscholingstrainingen; en
 - c. een geschikte trainingsruimte of werkplek als dat nodig is.

6. De Afnemer zorgt dat er periodiek onderhoud aan de AV/IT-oplossing(en) wordt uitgevoerd. Dit betekent onder andere:
 - a. het op tijd uitvoeren van software- en beveiligingsupdates;
 - b. het regelmatig kalibreren van Apparatuur; en
 - c. het opschonen van logbestanden, back-ups en eventuele monitoringsystemen.
7. De Afnemer gebruikt de AV/IT-oplossing(en) volgens de handleidingen en instructies van INTER. Als de Afnemer de systemen verkeerd gebruikt, is hij verantwoordelijk voor alle schade die daardoor ontstaat (bijvoorbeeld schade aan Apparatuur, verlies van productiviteit of fouten bij medische toepassingen).
8. Als de AV/IT-oplossing(en) toegang geven tot gevoelige gegevens (zoals persoonsgegevens of vertrouwelijke bedrijfsinformatie), zorgt de Afnemer voor:
 - a. voldoende technische en organisatorische beveiliging;
 - b. goed toegangsbeheer; en
 - c. naleving van wet- en regelgeving zoals de AVG, ABRO en de relevante NEN-normen.
9. INTER mag vertrouwen op de juistheid van de door de Afnemer verstrekte gegevens of documenten. Onjuiste, onvolledige of te late informatie is volledig voor rekening en risico van de Afnemer. Alle extra kosten of schade die hierdoor ontstaan, worden aan de Afnemer doorberekend.
10. Als werkzaamheden vertragen door de Afnemer (bijvoorbeeld door het niet gereed zijn van de locatie ontbrekende informatie), mag INTER de extra kosten voor onder andere wachtturen, extra reiskosten of aangepaste planning, bij de Afnemer in rekening brengen volgens artikel 19 van deze voorwaarden. Eventuele afgesproken projectmijlpalen tussen Partijen kunnen hierdoor komen te vervallen.
11. De Afnemer informeert INTER direct over alle feiten of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.
12. Als de Afnemer zijn verplichtingen niet nakomt, mag INTER de Overeenkomst direct beëindigen. INTER heeft dan recht op betaling van alle gemaakte kosten, gewerkte uren en investeringen. De Afnemer kan in dat geval geen aanspraak maken op schadevergoeding.

Artikel 7. Retourneren

1. INTER accepteert in principe geen retourzendingen van de Afnemer. Uitzonderingen zijn alleen mogelijk als INTER na het Transport bevestigt dat retournering noodzakelijk of redelijk is.
2. Retourzendingen via INTER of een vaste vervoerder vallen onder de transportverzekering van INTER.
3. Voor retourzendingen gelden de door INTER vastgestelde voorwaarden over verpakking, verzendwijze en verzekering.

Artikel 8. Ontbinding

1. INTER mag de uitvoering van de Overeenkomst opschorten of beëindigen wanneer:
 - a. de Afnemer zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet juist nakomt; of
 - b. de Afnemer failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, zijn bedrijf staakt of (een deel van) zijn vermogen in beslag wordt genomen.
2. In de situaties als genoemd in lid 1 mag INTER de geleverde AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur die nog haar eigendom zijn, zoals bedoeld in artikel 18 van deze voorwaarden, terugnemen, ongeacht waar deze zich bevinden. De Afnemer moet hieraan meewerken.
3. Ook als de Overeenkomst wordt beëindigd of opgeschort, behoudt INTER het recht op schadevergoeding.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. INTER is niet aansprakelijk voor schade, tenzij deze is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van INTER.
2. Als INTER toch aansprakelijk is, geldt dit alleen voor directe schade. De schadevergoeding is beperkt tot het bedrag van de Overeenkomst (exclusief btw) of – als dat lager is - het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van INTER uitkeert.
3. Onder directe schade wordt verstaan:
 - a. de redelijke kosten om de prestatie van INTER alsnog aan de Overeenkomst te laten voldoen. Deze kosten worden niet vergoed als de Overeenkomst door of op vordering van de Afnemer wordt beëindigd;
 - b. de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen; en
 - c. de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, mits die effectief zijn.
4. De Afnemer vrijwaart INTER voor aanspraken van Derden die door uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
5. Aanspraken op schadevergoeding moeten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de schade, Schriftelijk worden gemeld bij INTER.
6. INTER is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW.
7. INTER is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door:
 - a. onjuiste of onvolledige informatie van de Afnemer;
 - b. te laat geleverde gegevens door de Afnemer;
 - c. onjuist gebruik van de geleverde AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur; of
 - d. het niet naleven van de verplichtingen door de Afnemer zoals beschreven in artikel 6 van deze voorwaarden.

Artikel 10. Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat INTER niet aansprakelijk is wanneer zij haar verplichtingen niet kan nakomen door omstandigheden buiten haar invloed, zoals:
 - a. storingen of uitval bij leveranciers of transporteurs;
 - b. wanprestaties van toeleveranciers of andere Derden;
 - c. (stroom)storingen, cyberaanvallen, computervirussen of andere beveiligingsincidenten;
 - d. extreme weersomstandigheden, brand(gevaar), pandemieën, ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid, stakingen, importheffingen, maatregelen en opgelegde toeslagen van overheidswege; en
 - e. het defect gaan van rijwielen en onvoorziene defecten aan belangrijke gereedschappen, transportmiddelen of installatiemateriaal.
2. Als zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet en INTER niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, worden die verplichtingen stopgezet zolang de situatie voortduurt.
3. Duurt de overmacht langer dan 6 (zes) kalendermaanden, dan mogen beide Partijen de Overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding voor de andere Partij.
4. INTER heeft wel recht op betaling voor alles wat tot dat moment is geleverd of uitgevoerd.

Artikel 11. Garantie voor Apparatuur en AV/IT-oplossing(en)

1. INTER garandeert dat de geleverde Apparatuur en AV/IT-oplossing(en) voldoen aan de gemaakte afspraken, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en aan de geldende wettelijke eisen op de datum van totstandkoming van de Overeenkomst.
2. De garantietermijn op zowel de Apparatuur als AV/IT-oplossing(en) is 1 (één) jaar, gerekend vanaf het moment dat ze voor het eerst worden gebruikt of geleverd. Als verschillende ruimtes of werkplekken op verschillende moment worden opgeleverd, begint de garantie per ruimte op een ander moment.
3. Als de fabrikant een langere garantie biedt op Apparatuur, geldt die langere termijn.
4. Tegen betaling kan de garantietermijn worden verlengd. Op deze verlengde garantie zijn de garantie uitsluitingen uit lid 7 ook van toepassing.
5. Binnen de garantietermijn repareert of vervangt INTER kosteloos defecte Apparatuur en AV/IT-oplossing(en). Eventuele reistijdskosten en het daarbij behorende arbeidsloon kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht, tenzij Schriftelijk anders afgesproken is.
6. Om aanspraak te maken op garantie moet de Afnemer binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking Schriftelijk en met een duidelijke omschrijving melden wat het probleem is.
7. De garantie geldt niet wanneer:

- a. de geleverde AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur door anderen dan INTER is/zijn geplaatst, gerepareerd en/of bewerkt;
 - b. de geleverde AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur verkeerd zijn gebruikt of niet volgens de instructies van INTER;
 - c. de AV/IT-oplossing niet (goed) functioneert bij de Afnemer en de oorzaak hiervoor ligt in de omgeving of infrastructuur van de Afnemer;
 - d. er sprake is van normale slijtage of veroudering; of
 - e. de Afnemer de SLA niet of niet tijdig heeft gesloten binnen de door INTER gestelde termijn, zoals bedoeld in artikel 21 van deze voorwaarden.
8. Een garantieclaim schort de betalingsverplichting van de Afnemer niet op.

Artikel 12. Prijzen en tarieven

1. Alle bedragen van INTER zijn in euro's, exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
2. INTER mag haar prijzen 1 keer (éénmaal) per jaar aanpassen aan inflatie of stijgende kosten.
3. Als binnen 3 (drie) maanden na het sluiten van de Overeenkomst onvoorziene wijzigingen optreden in kostprijsbepalende factoren waar INTER geen invloed op heeft (zoals accijnzen, sociale lasten of belastingen), mag INTER deze wijzigingen doorbereken tot maximaal 20% (twintig procent) van het oorspronkelijke bedrag.
4. Wisselkoersverschillen tot 3% (drie procent) die ontstaan tussen de datum van de Overeenkomst en het moment van de levering, mogen door INTER worden doorberekend aan de Afnemer.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht INTER niet om een deel van de Overeenkomst afzonderlijk tegen een evenredige prijs uit te voeren.
6. Kortingen en tarieven gelden alleen voor de specifieke Overeenkomst waarvoor ze zijn afgesproken en niet automatisch voor toekomstige opdrachten/Overeenkomsten.
7. INTER mag om een (gedeeltelijke) vooruitbetaling vragen voordat de werkzaamheden starten. Als de Afnemer niet (tijdig) betaalt, mag INTER haar werkzaamheden stilleggen totdat deze betaling is gedaan.
8. Als na het doen van een aanbod of na het tot stand komen van een Overeenkomst importheffingen, douanekosten, invoerbeperkingen, toeslagen, handelsbelemmeringen of andere vergelijkbare overheidsmaatregelen worden ingevoerd, gewijzigd of opgelegd die de kostprijs van de AV-IT-oplossing(en) en/of Apparatuur verhogen, mag INTER deze verhogingen volledig en zonder beperkingen doorberekenen aan de Afnemer. Een dergelijke kostprijsverhoging leidt niet tot verval of beëindiging van het aanbod of de Overeenkomst en geeft de Afnemer geen recht op ontbinding of schadevergoeding

Artikel 13. Betaling en facturering

1. De Afnemer betaalt facturen van INTER binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
2. Voor Projecten gelden de volgende betalingsafspraken, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen:
 - a. 60% (zestig procent) bij opdracht. Na ontvangst van deze eerste betaling start INTER met het bestellen van materialen en voorbereiden van het Project;
 - b. 35% (vijfendertig procent) bij aanvang van de (pre-fab) installatie; en
 - c. 5% (vijf procent) na afronding van de Site Acceptance Test (hierna: "SAT"), uiterlijk 30 (dertig) dagen na afronding van de installatie.
3. Als een Project in fases wordt geleverd, geldt voor elke deellevering een aparte betalingstermijn, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
4. Fouten in betaalgegevens moeten direct aan INTER worden gemeld door de Afnemer.
5. Betaling kan in andere termijnen plaatsvinden als Partijen dat Schriftelijk overeenkomen.
6. Bij te late betaling door de Afnemer stuurt INTER een herinnering. Betaalt de Afnemer daarna niet binnen 7 (zeven) dagen, dan is hij in verzuim en wordt wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
7. Bij (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP, worden alle openstaande vorderingen van INTER direct opeisbaar.
8. Betalingen van de Afnemer worden eerst afgeboekt op rente en kosten, daarna op de oudst openstaande facturen, ook als de Afnemer anders aangeeft.

Artikel 14. Levering

1. Levering van AV/IT-oplossing(en), inclusief Apparatuur, software en bijbehorende diensten, vindt plaats op de manier die Partijen Schriftelijk hebben afgesproken.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Afnemer aan INTER heeft doorgegeven.
3. De levertermijn gaat pas in zodra INTER over alle benodigde informatie beschikt om te kunnen leveren.
4. Als de Afnemer en/of Geadresseerde de levering langer dan 14 (veertien) dagen uitstelt of de locatie niet gereed is, komen extra kosten en risico's (zoals opslag of retourtransport) voor zijn rekening.
5. Het risico van verlies of schade van AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur gaat over op de Afnemer zodra is geleverd volgens afspraak.
6. Wanneer INTER het Transport verzorgt, blijft het risico bij INTER tot het moment van aflevering bij de Afnemer en/of Geadresseerde, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
7. Alle levertermijnen zijn indicatief. Een overschrijding geeft de Afnemer geen recht op schadevergoeding of beëindiging van de Overeenkomst.

8. Als de Afnemer verzoekt om de installatie later te laten plaatsvinden, mag INTER de bestelde AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur toch alvast leveren bij de Afnemer. Als hierdoor de uitvoering van werkzaamheden en/of leveringen door Derden niet haalbaar is, moet de Afnemer dit uiterlijk 5 (vijf) werkdagen vóór de geplande installatiedatum Schriftelijk bij INTER melden.
9. De gevolgen en kosten voor een latere installatie als bedoeld in het vorige lid zijn voor rekening van de Afnemer.

Artikel 15. Acceptatieprocedure

1. Voor de (formele) levering voert INTER een prefabricageproces uit, waarbij de AV/IT-oplossing wordt opgebouwd en getest. De Afnemer wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een Factory Acceptance Test (hierna: "FAT"), waarbij de volledige functionaliteit van de AV/IT-oplossing wordt getest en alle aspecten uit de offerte worden behandeld.
2. Wat tijdens de FAT is goedgekeurd, kan later bij de SAT, zoals bedoeld in lid 5, alleen nog worden afgekeurd als er aantoonbare wijzigingen zijn aangebracht.
3. Als de Afnemer niet aanwezig is bij de FAT of geen zichtbare gebreken meldt, dan geldt de oplossing als goedgekeurd. Wijzigingen daarna worden als meerwerk gezien en apart in rekening gebracht conform artikel 19 van deze voorwaarden.
4. De resultaten van de FAT worden Schriftelijk vastgelegd en door de Afnemer ondertekend.
5. Na de FAT en levering volgens artikel 14, voert INTER op locatie een SAT uit. De installatie geldt als opgeleverd zodra de SAT succesvol is afgerond. Weigert de Afnemer zonder geldige reden te tekenen, dan geldt de oplevering als voltooid.
6. Na afronding van het Project ontvangt de Afnemer van INTER een overzicht van de geleverde hardware, software en een projecttekening.

Artikel 16. Opslag bij de Afnemer

1. Als AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur door INTER vóór de installatie tijdelijk bij de Afnemer wordt/worden opgeslagen, is dat volledig voor rekening en risico van de Afnemer, totdat levering volgens artikel 14 van deze voorwaarden heeft plaatsgevonden.
2. Vanaf het moment van aflevering of opslag bij de Afnemer, is de Afnemer verantwoordelijk voor verlies, schade of diefstal van de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur.
3. De Afnemer moet de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur gedurende de opslagperiode op eigen kosten goed beveiligen en verzekeren tegen brand, waterschade, diefstal en andere risico's.
4. Als de levering, installatie of acceptatie wordt vertraagd door toedoen van de Afnemer, mag INTER de extra opslag- of transportkosten doorberekenen.

5. INTER is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van de opgeslagen AV/IT-oplossing(en) die onder het beheer van de Afnemer vallen.

Artikel 17. Overdracht

1. Als de Afnemer zijn financiële rechten of plichten uit de Overeenkomst wil overdragen aan een Derde, moet hij INTER daar vooraf Schriftelijk over informeren.
2. INTER zal hetzelfde doen wanneer zij haar financiële rechten of plichten overdraagt aan een Derde.

Artikel 18. Eigendomsvoorbehoud

1. Alles wat INTER levert, blijft haar eigendom tot de Afnemer alles heeft betaald wat hij verschuldigd is, inclusief eventuele rente en kosten.
2. Zolang de AV/IT-oplossing(en)/Apparatuur eigendom van INTER is, mag de Afnemer deze niet verpanden of verkopen.
3. INTER heeft het recht de AV/IT-oplossing(en)/Apparatuur terug te halen als de Afnemer niet betaalt. De Afnemer geeft INTER of haar vertegenwoordigers daarvoor toegang tot het terrein en/of het gebouw.
4. Als de geleverde zaken door natrekking of vermenging onderdeel worden van iets groters, blijft INTER eigenaar totdat de betaling volledig is voldaan door de Afnemer.
5. Als Derden beslagleggen op de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur van INTER of daarop rechten willen vestigen of doen gelden, moet de Afnemer dit direct aan INTER melden.

Artikel 19. Meerwerk

1. Werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, worden beschouwd als meerwerk. Deze werkzaamheden worden door de Afnemer vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van INTER. De Afnemer is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
2. Tot de 'omvang van de Overeenkomst' behoren in ieder geval de werkzaamheden die genoemd staan op de offerte of in het door de Afnemer aanvaarde aanbod. Alles wat daar niet in staat wordt in ieder geval gezien als meerwerk, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken tussen Partijen.
3. Voor door INTER geleverde systemen behoren uitsluitend de functionaliteiten die in de standaard, af-fabriek geleverde firm- en software van de Apparatuur zijn opgenomen, tot de omvang van de Overeenkomst. Verzoeken van de Afnemer voor de ontwikkeling, aanpassing, configuratie of implementatie van functionaliteiten die niet binnen deze standaard firm- en software aanwezig zijn, worden altijd beschouwd als meerwerk en afzonderlijk in rekening gebracht volgens de gebruikelijke tarieven van INTER.

4. De Afnemer accepteert dat meerwerk invloed kan hebben op de afgesproken doelstellingen en verwachtingen.
5. Als voor de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur een vast bedrag is afgesproken, informeert INTER de Afnemer van tevoren Schriftelijk over de financiële consequenties van het meerwerk.

Artikel 20. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die voortkomen uit de uitvoering van de Overeenkomst – waaronder ontwerpen, tekeningen, software, configuraties, schema's, scripts, documentatie, offertes en rapportages – blijven eigendom van INTER, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken tussen Partijen.
2. De Afnemer mag de geleverde AV/IT-oplossing(en) alleen gebruiken zoals bedoeld in de Overeenkomst. Dat gebruiksrecht is persoonlijk, niet overdraagbaar en alleen geldig binnen de eigen organisatie.
3. Zonder Schriftelijke toestemming van INTER mag de Afnemer geen materialen, documentatie of software kopiëren, doorgeven of openbaar maken.
4. Tenzij Schriftelijk anders is afgesproken, mag de Afnemer geen sub-licenties verlenen aan Derden.
5. INTER mag de naam en het logo van de Afnemer gebruiken als referentie of promotie.
6. De Afnemer vrijwaart INTER voor de aanspraken van Derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten.
7. Als de Afnemer de regels uit dit artikel overtreedt, moet hij een direct opeisbare boete betalen van 3 keer (driemaal) het bedrag van de Overeenkomst. Daarnaast heeft INTER recht op (aanvullende) schadevergoeding.

Artikel 21. Beheer en SLA

1. Het beheer, onderhoud, support en alle werkzaamheden met betrekking tot de AV/IT-oplossing(en) en Apparatuur van INTER worden uitgevoerd volgens de SLA die van toepassing is.
2. De Afnemer moet de SLA tijdig, binnen de door INTER gestelde termijn, sluiten. Als de Afnemer dit niet doet, vervallen alle garanties zoals bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden, inclusief vervangings-, onderhouds- en ondersteuningsrechten.
3. INTER mag wijzigingen aan de AV/IT-oplossing(en) aanbrengen als dit noodzakelijk is voor het goed functioneren, de veiligheid, verbetering of onderhoud. Als een wijziging naar redelijk oordeel van INTER aanzienlijke en niet-tijdelijke aanpassingen van de Afnemer vereist, zal INTER dit Schriftelijk melden. De Afnemer mag in dat geval de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat, zonder recht op schadevergoeding.

4. INTER kan tijdelijk het gebruik van de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur beperken, blokkeren, verwijderen of buiten gebruik stellen als dit noodzakelijk is om storingen of beveiligingsrisico's te verhelpen. De Afnemer heeft dan geen recht op schadevergoeding of beëindiging van de Overeenkomst.
5. De Afnemer gedraagt zich als een zorgvuldige gebruiker en is verantwoordelijk voor het gebruik van de aan haar verleende gebruiks- en toegangsrechten. Het is niet toegestaan om gebruiks- toegangsrechten met Derden te delen, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.
6. De Afnemer zal de door INTER gegeven aanwijzingen en instructies voor gebruik van de AV/IT-oplossing(en) en/of Apparatuur altijd opvolgen.

Artikel 22. Geheimhouding

1. Partijen behandelen alle informatie die zij van elkaar ontvangen als vertrouwelijk.
2. Partijen gebruiken vertrouwelijke informatie alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook gelden na afloop van de Overeenkomst.
4. Alleen als de wet dat vereist, mag vertrouwelijke informatie aan bevoegde instanties worden verstrekt. Als dat gebeurt, zal de Partij die dit moet doen de ander (als dit is toegestaan) vooraf informeren.
5. Als de Afnemer dit artikel overtreedt, is hij een direct opeisbare boete van €20.000 (twintigduizend euro) verschuldigd voor elke overtreding, zonder dat sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade. INTER behoudt haar overige rechten, zoals het recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 23. Medewerkersbeding

1. De Afnemer mag gedurende de looptijd van de Overeenkomst én 1 (één) jaar na beëindiging daarvan, zonder Schriftelijke toestemming van INTER, geen medewerkers van INTER in dienst nemen of voor zich laten werken.
2. INTER zal de toestemming als bedoeld in het vorige lid geven als de Afnemer een passende schadeloosstelling heeft aangeboden. Een passende schadeloosstelling is een vergoeding van ten minste €100.000 (honderdduizend euro).

Artikel 24. Exclusiviteit

1. De Afnemer verleent voor de duur van de Overeenkomst aan INTER het exclusieve recht om de Overeenkomst uit te voeren.

Artikel 25. Alternatieve geschillenbeslechting

1. Als er tussen Partijen geschillen ontstaan over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, kunnen beide Partijen kiezen voor alternatieve geschillenbeslechting, zoals arbitrage, in plaats van een procedure te starten bij de rechter.

Artikel 26. Toepasselijk recht

1. Op Overeenkomsten tussen Partijen is enkel het Nederlandse recht van toepassing.
2. Partijen zullen geschillen zo veel mogelijk door goed overleg tot een oplossing proberen te brengen. Alle geschillen worden alleen behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin INTER gevestigd is.

Artikel 27. Survival

1. De bepalingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die bedoeld zijn om na beëindiging van de Overeenkomst geldig te blijven, blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

Artikel 28. Wijziging of aanvulling

1. INTER mag deze voorwaarden eenzijdig wijzigen of aanvullen. In dat geval zal INTER de Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen.
2. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aanvullende voorwaarde(n) zullen minimaal 30 (dertig) dagen zitten.

HOOFDSTUK II - VERWERKERSOVEREENKOMST BEPALINGEN

Artikel 29. Verwerking van persoonsgegevens

1. Als INTER wordt aangemerkt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: "AVG"), dan gelden de artikelen 29 tot en met 35 van deze voorwaarden als afspraken die gemaakt moeten worden volgens artikel 28 lid 3 AVG.
2. INTER verwerkt persoonsgegevens alleen in opdracht van de Afnemer, tenzij de wet iets anders verplicht.
3. INTER verwerkt persoonsgegevens van Derden alleen om de Overeenkomst goed uit te voeren.
4. Deze gegevens blijven altijd eigendom van de Afnemer.
5. INTER bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tenzij de Afnemer Schriftelijk vraagt om een langere bewaartermijn.
6. INTER bepaalt niet zelfstandig wat er met de persoonsgegevens gebeurt. Ze neemt geen eigen beslissingen over het doel, de middelen of de duur van de verwerking.
7. Als de Afnemer vindt dat bepaalde persoonsgegevens moeten worden verwijderd, zal INTER dit op Schriftelijk verzoek direct doen en Schriftelijk bevestigen dat dit is uitgevoerd.

Artikel 30. Uitvoering van de verwerking

1. INTER is alleen verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de overeengekomen dienstverlening. Voor andere verwerkingen, zoals het verzamelen of gebruiken van persoonsgegevens door de Afnemer of Derden, is INTER niet verantwoordelijk, tenzij deze Derde door INTER zelf is ingeschakeld.
2. INTER verwerkt persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte (hierna: "EER"), tenzij de Afnemer hiervoor vooraf Schriftelijk toestemming geeft en aan de wettelijke eisen is voldaan.
3. Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER zonder passend beschermingsniveau hebben is verboden.
4. INTER informeert de Afnemer vooraf Schriftelijk over eventuele geplande doorgiftes en voert die pas uit na toestemming van de Afnemer.
5. INTER houdt de persoonsgegevens van de Afnemer gescheiden van de persoonsgegevens die zij voor zichzelf of namens Derden verwerkt.
6. INTER verwerkt de persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en in overeenstemming met de op INTER rustende verplichtingen op grond van de privacywetgeving, waaronder Europese Verordeningen en de AVG, verwerken.

Artikel 31. Beveiliging

1. INTER zal conform artikel 32 AVG alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, gelet op de daarmee gemoeide kosten en de stand van de techniek, overeenstemmen met de aard van de te verwerken persoonsgegevens.
2. INTER spant zich in om inbreuken op de beveiliging van persoonsgegevens zoveel mogelijk te voorkomen, te detecteren en in voorkomende gevallen daartegen actie te ondernemen.

Artikel 32. Meldplicht

1. Als er sprake is van een beveiligingslek en/of datalek zoals bedoeld in de Wet datalekken, informeert INTER de Afnemer zo snel mogelijk.
2. De meldplicht bevat in elk geval de melding van het feit dat er een lek of incident is geweest, wat de (vermoedelijke) oorzaak is, welke gevolgen bekend of te verwachten zijn en welke maatregelen zijn genomen of voorgesteld.
3. De Afnemer zal, als dit volgens haar oordeel noodzakelijk is, betrokkenen en andere Derden, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens, informeren over een datalek of ander incident.
4. INTER deelt geen informatie over een datalek of ander incident met betrokkenen of Derden, tenzij de wet dit verplicht of de Afnemer daar toestemming voor geeft.

Artikel 33. Rechten van betrokkenen

1. INTER helpt de Afnemer – na Schriftelijke goedkeuring en op diens verzoek – bij het uitvoeren van rechten van betrokkenen, zoals:
 - a. het geven van inzage in hun persoonsgegevens;
 - b. het corrigeren of verwijderen van persoonsgegevens; en
 - c. het bevestigen dat gegevens zijn aangepast of verwijderd wanneer ze onjuist waren of daarover twijfel bestond.
2. INTER werkt, waar mogelijk, mee aan het naleven van de verplichtingen van de Afnemer onder de AVG en andere privacywetgeving. De Afnemer blijft hiervoor volledig verantwoordelijk. Eventuele kosten voor deze ondersteuning zijn niet inbegrepen in de standaardprijzen van INTER en worden apart in rekening gebracht bij de Afnemer.

Artikel 34. Inschakelen van Derden door INTER bij uitvoering van de Overeenkomst

1. INTER mag alleen een Derde inschakelen voor het uitvoeren van de Overeenkomst na Schriftelijke toestemming van de Afnemer en onder de voorwaarden die de Afnemer daarbij stelt. Als INTER een Derde inschakelt, dan legt INTER deze partij dezelfde verplichtingen op rondom de verwerking en bescherming van persoonsgegevens als in de Overeenkomst staan.

2. INTER blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor wat de Derde doet of nalaat. INTER vrijwaart de Afnemer voor eventuele schade of kosten die hierdoor ontstaan.

Artikel 35. Inspectie

1. De Afnemer mag 1x (éénmaal) per 12 (twaalf) maanden controleren of INTER de afgesproken beveiligingsmaatregelen naleeft. Dit kan door een audit van de Afnemer zelf of door een onafhankelijke onderzoeksinstantie die de Afnemer aanwijst.
2. Alle kosten van de inspectie, inclusief redelijke interne kosten van INTER, zijn voor rekening van de Afnemer.
3. De Afnemer verstrekt een kopie van het inspectierapport aan INTER.
4. INTER voert redelijke aanbevelingen uit die uit het rapport voortvloeien. Als deze aanpassingen nodig zijn vanwege nieuwe inzichten of gewijzigde wetgeving, zijn de bijbehorende kosten voor rekening van de Afnemer.