

**Algemene  
verkoop- en leveringsvoorwaarden  
Pondres Direct Mail b.v.**

**2020**



## Inhoud

<b>Module 1 Algemeen</b> .....	<b>3</b>
1 Definities.....	3
2 Toepasselijkheid.....	5
3 Aanbiedingen en offertes.....	6
4 Inhoud en tussentijds wijzigen Overeenkomst .....	6
5 Prijs en prijswijzigingen .....	7
6 Aanlevering Materiaal en Goederen.....	8
7 Onderzoek aangeleverde Materiaal en/of Goederen.....	9
8 Aanlevering Data en Bestanden .....	9
9 Levering.....	10
10 Onderzoek Producten.....	10
11 Transport/verzending van Producten .....	10
12 Risico en Verzekering .....	11
13 Klachten.....	12
14 Aansprakelijkheid .....	13
15 Vrijwaring .....	15
16 Facturen en betaling.....	15
17 Annulering.....	17
18 Ontbinding.....	17
19 Overmacht .....	18
20 Vertrouwelijke informatie .....	19
21 Overnamebeding .....	19
22 Intellectueel eigendom .....	19
23 Eigendomsvoorbehoud en retentierecht.....	22
24 Bewaartermijn restanten en andere ongebruikt Materiaal of Goederen .....	23
25 Toepasselijk recht .....	24
26 Duurovereenkomsten.....	24
<b>Module 2 Fulfilment &amp; Direct mail</b> .....	<b>24</b>
27 Toepasselijkheid.....	24
28 Plaats van opslag .....	24
29 Verplichtingen Materiaal en/of Goederen .....	25
30 Bewaarloon, bewaartermijn en terugneming .....	27
31 Controle van de zet-, druk- of andere proeven.....	27
32 Inschiet, uitval en afwijkingen .....	28
<b>Module 3 IT-services</b> .....	<b>29</b>
33 Toepasselijkheid.....	29
34 Uitvoering van IT-services .....	29
35 Prijs en betaling .....	30
36 Informatiebeveiliging.....	30
37 Toegangscodes .....	30
38 Levering.....	31
39 Acceptatietest en testperiode.....	31
40 Garantie van de applicatie/programmatuur/ website.....	32
41 Intellectueel eigendom .....	33
42 Vertrouwelijkheid en gebruik voor overeengekomen doel .....	34
43 Backup-, uitwijk- en recoverydiensten.....	34
44 Software-as-a-Service (SaaS) .....	34
45 Hosting .....	35
<b>Module 4 Standaard Service Levels</b> .....	<b>37</b>
46 Service Level Agreement .....	37



# Module 1 Algemeen

## 1 Definities

*In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:*

Aanleverspecificaties:	Instructies voor de aanlevering van Materiaal, beeldmateriaal, briefteksten, Data, Bestanden, Goederen en drukwerk welke opvraagbaar zijn bij de contactpersoon bij Pondres en beschikbaar zijn via de website van Pondres, te weten: <a href="http://www.pondres.nl">www.pondres.nl</a> .
Algemene Voorwaarden:	Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden, zoals in dit document beschreven.
Bestand(en):	Een geordende verzameling van Data in digitale vorm.
Dagen:	Alle kalenderdagen.
Data:	De gegevens en elementen (o.a. tekst, beeld, audio, video, numerieke data, stuurinformatie) die nodig zijn om een bericht in welke vorm dan ook op te bouwen.
Datahandling:	Omvat het geheel aan activiteiten op het gebied van gegevensverwerking (onder andere integreren van vaste en variabele data, tekst en afbeeldingen, converteren data hoofd- en kleine letters, aanhef genereren, valideren, data-entry) en databasemanagement (ontwikkelen en managen van (relationele) databases, adresverrijking, statistiek).
Direct Mail:	Een op schrift dan wel digitaal gestelde boodschap die wordt gezonden aan individueel geadresseerde personen of een vooraf door Opdrachtgever bepaalde doelgroep.
Expedietietijden:	Openingstijden van de expeditieafdeling gedurende welke aanlevering en ophalen van Materiaal, Goederen en Producten mogelijk is. De sluittijden zijn een half uur voor het einde van de Werktijden.
Fulfilment:	Het uitvoeren van gerelateerde informatie- of communicatiediensten op het gebied van responseverwerking, logistiek, financiën, administratie, handling en klantencommunicatie ten behoeve van Opdrachtgever. Hieronder wordt begrepen documentfulfilment (Direct Mail en print-activiteiten) en productfulfilment (Goederen).
Goederen	Roerende zaken (fysieke artikelen) bedoeld voor (product)fulfilment.



Inslag	Het logistieke proces om Materiaal en/of Goederen te ontvangen waaronder lossen van de vracht, controleren van de geloste lading, bekendmaken in het warehouse management systeem en opslaan op locatie.
IT-services:	Hieronder wordt onder meer verstaan: het in opdracht verrichten van werkzaamheden en/of diensten op het gebied van het ontwikkelen, beheren en/of leveren van systemen, netwerken, databanken en websites. Toepassingsgebieden hiervan binnen Pondres zijn onder meer Omnichannel documentcommunicatie, Omnichannel marketing-communicatie, datahandling, DTP, software development, software-research, ontwikkeling en bouw van webapplicaties, social marketing, e-mailmarketing, e-fulfilment alsmede hosting.
Materiaal:	Verbruiksmaterialen zoals papier, enveloppen, folie, dozen benodigd voor de uitvoering van een Overeenkomst of Opdracht.
Opdracht(en):	Iedere opdracht waarbij Pondres zich jegens Opdrachtgever verbindt Werkzaamheden te verrichten waaronder doch niet uitsluitend Datahandling, Opslag, Direct Mail, Fulfilment en IT-services dan wel iedere andere opdracht tot het verlenen van diensten.
Opdrachtgever:	De natuurlijke of rechtspersoon die aan Pondres Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden en/of diensten.
Overeenkomst(en):	Iedere Overeenkomst die tot stand komt tussen Opdrachtgever en Pondres, zowel schriftelijk, mondeling als elektronisch, waaronder doch niet uitsluitend met betrekking tot Opdrachten.
Opslag:	Het (doen of laten) bewaren van Materiaal, Goederen, Producten, Data en Bestanden.
Partijen:	Pondres en Opdrachtgever.
Persoonsgegevens:	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
Pondres:	Pondres Direct Mail B.V., Kamer van Koophandel: 18031585.
Product(en):	Door of namens Pondres tot stand gebrachte fysieke en digitale eindproducten ten behoeve van een Opdracht of Overeenkomst, zoals een fysieke mailing, een e-mail, bewerkt Materiaal, verpakte en geadresseerde Goederen t.b.v. (e)fulfilment, een website, rapportage portal, een pdf en sms dan wel andere resultaten van IT-services .
Schriftelijk:	Alle mogelijke schriftelijke manieren, waaronder ook digitaal/e-mail wordt verstaan.



Uitslag	Het logistieke proces om producten klaar te zetten voor distributie waaronder controleren van de uitgaande Producten, klaarzetten van de zending op een uitslagvak en laden van de vracht.
Verwerker:	Verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is degene die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Verwerkingsverantwoordelijke:	Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is degene die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
Werkdagen:	Alle kalenderdagen, met uitzondering van de zaterdagen, de zondagen en de in Nederland algemeen erkende Christelijke en nationale feestdagen.
Werktijden:	Maandag t/m donderdag van 8.00 – 17.00, vrijdag van 8.00 – 16.00.
Werkzaamheden:	Alle werkzaamheden die nodig zijn om een Opdracht of Overeenkomst uit te voeren (o.a. Datahandling, Direct Mail, Inslag, Opslag, Uitslag, Fulfilment en/of IT-services)

## **2 Toepasselijkheid**

- Lid 1: Deze Algemene Voorwaarden zijn vanaf 1 april 2020 van toepassing en vervangen de Algemene Voorwaarden die voorheen gevoerd werden door Ponderes en gedeponereerd waren op 1 juli 2012.
- Lid 2: Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en navolgende afzonderlijke specifieke modules. De algemene bepalingen uit het algemeen deel zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, leveringen, Opdrachten, Werkzaamheden en Overeenkomsten. De specifieke bepalingen uit de afzonderlijke modules zijn van toepassing op de specifieke benoemde aanbiedingen, offertes, leveringen, Opdrachten, Werkzaamheden en Overeenkomsten en gaan bij eventuele strijdigheden met de algemene bepalingen voor op de algemene bepalingen, indien en voor zover deze niet overeenkomen.
- Lid 3: Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, leveringen, door of namens Ponderes verrichtte Werkzaamheden en alle door Ponderes gesloten Overeenkomsten.
- Lid 4: Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn slechts van toepassing indien dat uitdrukkelijk en schriftelijk door Ponderes is bevestigd.
- Lid 5: Wanneer enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook niet bindend is, nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van toepassing.
- Lid 6: Als Ponderes niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Ponderes



het recht zou verliezen om in andere gevallen of op een later moment (alsnog) de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

- Lid 7: Als Pondres bij de uitvoering van Werkzaamheden, een Opdracht of een Overeenkomst met Opdrachtgever gebruik maakt van derden, zijn deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing.
- Lid 8: Pondres is gerechtigd om bij de uitvoering van Werkzaamheden, een Opdracht of een Overeenkomst gebruik te maken van derden.
- Lid 9: Het is Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Pondres niet toegestaan rechten of verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst over te dragen aan een derde.

### **3 Aanbiedingen en offertes**

- Lid 1: Alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven, voorcalculaties, begrotingen, brochures, informatie van Pondres, in welke vorm dan ook, zijn steeds indicatief, vrijblijvend en herroepelijk.
- Lid 2: Het doen of het geven van een aanbod, offerte, prijsopgave, voorcalculatie en/of begroting verplicht Pondres niet tot het sluiten van een Overeenkomst met Opdrachtgever. Een aanbod, offerte, prijsopgave, voorcalculatie en/of begroting van Pondres geschiedt vrijblijvend en kan door Pondres worden herroepen, ingetrokken of gewijzigd binnen 7 (zeven) kalenderdagen na de kennisneming door Pondres van de schriftelijke aanvaarding van Opdrachtgever van aanbod, offerte, prijsopgave, voorcalculatie en/of begroting. In een aanbod, offerte, prijsopgave, voorcalculatie en/of begroting voorkomende fout of omissie, in het kader van door Pondres verstrekte informatie, voorschriften of adviezen of promotiematerialen en andere niet uitsluitend tot de Opdrachtgever gerichte algemene informatie, binden Pondres niet.
- Lid 3: Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 Dagen, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen. Kennelijke verschrijvingen in aanbod, offerte, prijsopgave, voorcalculatie en/of begroting en Overeenkomsten binden Pondres niet en hieraan kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.
- Lid 4: Pondres is pas gebonden aan een Overeenkomst en/of Opdracht, nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd middels een opdrachtbevestiging of een getekende overeenkomst, dan wel indien Pondres met de daadwerkelijke uitvoering van de Overeenkomst en/of Opdracht door middel van de Werkzaamheden reeds is begonnen. Wanneer door Pondres geen schriftelijke opdrachtbevestiging wordt verzonden terwijl Pondres reeds uitvoering of een begin van uitvoering van de Overeenkomst / Opdracht door middel van Werkzaamheden heeft gegeven, wordt de door Pondres uitgebrachte offerte en prijsopgave en voorcalculatie en begroting geacht de inhoud van de Overeenkomst / Opdracht juist weer te geven.

### **4 Inhoud en tussentijds wijzigen Overeenkomst**

- Lid 1: Als discussie mocht ontstaan over de inhoud of de uitvoering van de Overeenkomst, is de inhoud van de Overeenkomst beperkt tot hetgeen schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.
- Lid 2: Wanneer de Opdrachtgever na totstandkoming van de Overeenkomst alsnog wijzigingen in de Overeenkomst en/of Opdracht verlangt, dient het verzoek daarvan door Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Pondres ter kennis zijn gebracht. Wijzigingen dienen uiterlijk twee Werkdagen voor de geplande uitvoering te worden gegeven. Worden de wijzigingen mondeling, telefonisch



of te laat doorgegeven, dan is het risico voor (niet) tenuitvoerlegging van de wijzigingen volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.

- Lid 3: Verlangde wijzigingen gelden slechts als te zijn overeengekomen, indien Pondres deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd.
- Lid 4: Bij wijzigingen in de oorspronkelijke Overeenkomst en/of Opdracht van welke aard ook, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de totstandkoming van de Overeenkomst / Opdracht kon worden gerekend, is Pondres gerechtigd die hogere kosten volledig aan Opdrachtgever door te berekenen.

## 5 Prijs en prijswijzigingen

- Lid 1: Tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk vermeld, zijn de prijzen van Pondres:
- vermeld in euro's;
  - gebaseerd op de tijdens de offerte respectievelijk orderdatum geldende hoogte van inkooprijzen, lonen, loonkosten, sociale en overheidslasten, assurantieprijzen en andere kosten;
  - gebaseerd op levering af fabriek conform Incoterms 2010;
  - exclusief BTW, invoerrechten, andere belastingen en heffingen, en
  - exclusief de kosten van verpakkingen, in-, op- en uitslag.
- Deze opsomming is indicatief, niet limitatief.
- Lid 2: Tenzij anders nadrukkelijk schriftelijk vermeld, geschieden alle prijsopgaven / offertes / aanbiedingen onder voorbehoud van prijswijzigingen. Prijzen en tarieven worden minimaal één (1) keer per jaar herzien.
- Lid 3: Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Pondres gerechtigd is schriftelijk, conform de in de Overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de Overeenkomst genoemde termijn. Indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Pondres tot aanpassing van de prijzen en tarieven, geldt dat Pondres gerechtigd is om schriftelijk met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- Lid 4: Pondres behoudt zich het recht voor om onjuist vermelde prijzen en/of tarieven bij de prijsopgaven /offertes / aanbiedingen te herstellen, waarbij Pondres gerechtigd is om de werkelijke (hogere) prijzen en tarieven door te berekenen aan de Opdrachtgever.
- Lid 5: Afwijkingen van de standaard of overeengekomen Aanleverspecificaties, zijn altijd grond voor verhoging van de overeengekomen prijzen en tarieven.
- Lid 6: Buitengewone en/of in redelijkheid onvoorzienbare verwerkingsmoeilijkheden voortvloeiend uit de aard van te verwerken Materiaal en/of Goederen zijn grond voor verhoging van de overeengekomen prijzen en tarieven.
- Lid 7: Indien het noodzakelijk is meer portokosten te betalen, dan vooraf werd aangenomen en vermeld, dan is Pondres desalniettemin gerechtigd hiertoe zonder tussenkomst van Opdrachtgever te besluiten en de extra kosten in rekening te brengen aan de Opdrachtgever.
- Lid 8: De prijzen en tarieven uit eerdere offertes/Overeenkomsten van of met Pondres gelden niet als vanzelfsprekend ook voor nabestellingen.
- Lid 9: Een samengestelde prijsopgave uit offertes/Overeenkomsten, verplicht Pondres niet tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig deel van de voor het geheel opgegeven prijs.
- Lid 10: Pondres heeft het recht te bepalen dat sommige Producten/diensten slechts in bepaalde minimumhoeveelheden zullen worden geleverd.



Lid 11: Pondres heeft het recht overeengekomen prijzen en tarieven - met onmiddellijke ingang - aan te passen in het geval van opgetreden prijsstijgingen als gevolg van bijvoorbeeld een verhoging van materiaal-/grondstofprijzen, vrachttarieven, lonen, sociale lasten, douane, in- of uitvoerkosten/-rechten, omzetbelasting, alsmede prijsstijgingen ten gevolge van koerswijzigingen. In geval van een dergelijke aanpassing die leidt tot een stijging van de met Opdrachtgever overeengekomen prijzen en tarieven van meer dan 5 %, is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden binnen 5 kalenderdagen nadat de aanpassing bekend is gemaakt, doch zonder enige gehoudenheid van Pondres om enige schade van Opdrachtgever welke (mogelijk) verband houdt met deze ontbinding te vergoeden. Indien de Opdrachtgever niet binnen 5 kalenderdagen van dit recht tot ontbinding gebruikmaakt, wordt hij geacht met de aanpassing te hebben ingestemd.

## **6 Aanlevering Materiaal en Goederen**

Lid 1: Indien Opdrachtgever met Pondres is overeengekomen, dat Opdrachtgever Goederen en/of Materiaal ter verwerking, Opslag, transport, of bezorging zal aanleveren, dient hij zorg te dragen voor een tijdige en deugdelijke aanlevering waarbij de aanlevering voldoet aan de door Pondres gestelde en later te stellen eisen (o.a. de Aanleverspecificaties). Deze eisen zijn opvraagbaar bij de contactpersoon van Opdrachtgever bij Pondres en de Aanleverspecificaties zijn te raadplegen via de website van Pondres.

Lid 2: Indien Opdrachtgever geen voorraden aanhoudt bij Pondres dient Opdrachtgever er zorg voor te dragen dat Materiaal en/of Goederen maximaal vier weken, doch uiterlijk twee Werkdagen, voor aanvang van de Werkzaamheden/Opdracht in bezit van Pondres, dan wel bij een door Pondres aangewezen derde is.

Lid 3: Materiaal en/of de Goederen dienen franco te worden aangeleverd bij het adres van het magazijn van Pondres of bij een door Pondres aan te wijzen ander adres, vergezeld van de overeengekomen documentatie en de overige door of krachtens de wet van Opdrachtgever vereiste documentatie, waaronder in ieder geval een begeleidingsbon of vrachtbrief. Bij niet-franco aanlevering worden betaalde kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht, onverminderd het recht van Pondres om een niet-franco aanlevering te weigeren.

Lid 4: Indien Materiaal en/of Goederen op de overeengekomen tijd en plaats bij Pondres wordt aangeleverd door Opdrachtgever gelden de overeengekomen leveringstermijnen. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor controle op tijdige en correcte aanlevering en staat in voor de juistheid van hetgeen door hem aangeleverd wordt. Mocht ten gevolge van niet-tijdige of niet-juiste aanlevering Werkzaamheden of een Opdracht binnen de overeengekomen termijn alleen kunnen worden uitgevoerd door het verrichten van extra werkzaamheden, de wijze van vervoer daaronder begrepen, dan is Pondres daartoe, zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever, gerechtigd. De daarvoor en daardoor ontstane extra kosten en werkzaamheden komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en Pondres is gerechtigd de datum van uitvoering nader vast te stellen.

Lid 5: Pondres kan tevens en onder andere indien Materiaal en/of de Goederen niet tijdig of op de juiste wijze wordt aangeleverd, de zending en verdere uitvoering van de Overeenkomst / Opdracht weigeren zonder enige verplichting om eventuele schade van Opdrachtgever te vergoeden en/of extra kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Ten aanzien van de aanlevering, verpakking, vervoer van monsters en





volumineuze artikelen geldt dat Ponderes altijd nadere regels en voorschriften mag stellen, waaraan Opdrachtgever dient te voldoen.

- Lid 6: Ponderes heeft het recht om namens Opdrachtgever naar beste weten diens belangen tegenover de vervoerder of anderen te behartigen en bovendien alle nuttige en nodige maatregelen te (laten) nemen voor het bewijs van die toestand. Aan de wijze, waarop Ponderes één en ander heeft uitgevoerd en/of uit laten voeren, kan Opdrachtgever tegenover Ponderes geen rechten of schadevergoeding ontlenen.
- Lid 7: Ponderes is nimmer verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de omschrijving en/of de aanduiding van Materiaal en/of de Goederen.
- Lid 8: Opdrachtgever is gehouden Ponderes op bijzondere moeilijkheden of (gezondheids-) risico's tijdens de verwerking van het door hem aangeleverde Goederen en/of Materiaal te wijzen. In het bijzonder dient vermeld te worden of sprake is van gevaarlijke stoffen die vallen onder PGS15. Aan de inslag, opslag, verwerking en uitslag van deze categorie moeilijke of risicovolle Goederen en/of Materiaal, kunnen in verband met aanvullende risico beperkende maatregelen extra kosten en werkzaamheden verbonden zijn. Eventuele extra kosten en extra werkzaamheden in dit kader komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Een veiligheidsinformatieblad is voor deze categorie goederen en materialen wettelijk verplicht en dient te worden aangeleverd door Opdrachtgever aan Ponderes vóór de aanlevering.
- Lid 9: In geval van nalevering van Goederen en/of Materiaal door Opdrachtgever kan Ponderes de kosten van Inslag en Opslag hiervan en de daarvoor te voeren administratie in rekening brengen tegen de daarvoor geldende prijzen / tarieven van Ponderes.

## **7 Onderzoek aangeleverde Materiaal en/of Goederen**

- Lid 1: Opdrachtgever staat ervoor in, dat Ponderes een voldoende hoeveelheid Materiaal en/of Goederen ontvangt van een voldoende kwaliteit. De bevestiging van ontvangst van Materiaal en/of Goederen door Ponderes houdt niet in de erkenning dat een voldoende of op de vervoersdocumenten vermelde hoeveelheid is ontvangen, dan wel dat Materiaal en/of Goederen onbeschadigd aan is gekomen dan wel Materiaal en/of Goederen de juiste kwaliteit heeft.
- Lid 2: Ponderes is niet gehouden het van Opdrachtgever ontvangen Materiaal en/of Goederen voorafgaand aan de verwerking op de geschiktheid hiervan te onderzoeken. Wanneer Ponderes echter constateert dat het aangeleverde Materiaal en/of Goederen niet aan de gestelde of overeengekomen eisen of hoeveelheid voldoet, is zij niet gehouden de overeengekomen Opdracht/Werkzaamheden te verrichten.

## **8 Aanlevering Data en Bestanden**

- Lid 1: Alle door Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst en/of Opdracht aan te reiken Data en/of Bestanden dienen door hem te worden aangeleverd conform de Aanleverspecificaties. Deze zijn opvraagbaar bij de contactpersoon van Opdrachtgever bij Ponderes of te raadplegen op de website van Ponderes.
- Lid 2: Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de aan te reiken Data en/of Bestanden voor onmiddellijke verwerking geschikt zijn en staat in voor de tijdigheid, veiligheid en juistheid van de wijze waarop de Data en/of Bestanden worden aangeleverd, alsmede de juistheid en



volledigheid van de aangeleverde Data en/of Bestanden.

- Lid 3: Als de te verwerken Data en/of Bestanden niet voor onmiddellijke verwerking geschikt zijn en Ponder werkzaamheden verricht of laat verrichten ter ordening dan wel correctie van die Data en/of Bestanden, zal Ponder de daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening brengen volgens de op dat moment bij Ponder geldende tarieven.
- Lid 4: Opdrachtgever is tegenover Ponder aansprakelijk voor de eventuele schade die Ponder lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde Data en/of Bestanden en/of gegevensdragers met Data en/of Bestanden. Hieronder dient mede te worden verstaan eventuele virussen, wormen of andere elektronische elementen.

## **9 Levering**

- Lid 1: Ponder streeft ernaar de levering te laten geschieden binnen de overeengekomen leveringstermijn. Deze leveringstermijn is steeds bij benadering en vrijblijvend. De overeengekomen leveringstermijn bindt Ponder niet en kan door Opdrachtgever ook nimmer als fatale termijn worden beschouwd.
- Lid 2: Bij niet tijdige levering dient Opdrachtgever Ponder schriftelijk in gebreke te stellen. Ponder dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst, waarbij onder een redelijke termijn een termijn van tenminste 14 dagen wordt verstaan.
- Lid 3: Tenzij anders nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen geschiedt levering "af fabriek" conform Incoterms 2010.
- Lid 4: In geval van verzending en/of transport van Producten, poststukken, pakketten, pallets, gegevens en/of bestanden, en daarmee gelijkgestelde verzending en/of transport via elektronische middelen, waaronder e-mail en internet, geldt als moment van levering het tijdstip dat Ponder kan aantonen dat zij de zending heeft aangeboden aan de derde partij die de verzending en/of het transport verzorgt. Vanaf dat moment komen alle verdere handelingen/werkzaamheden en bezorging geheel voor risico en rekening van Opdrachtgever.

## **10 Onderzoek Producten**

- Lid 1: Opdrachtgever is verplicht Producten, inclusief verpakking, terstond bij levering op eventuele tekorten of beschadigingen te controleren, dan wel deze controle uit te oefenen na mededeling van Ponder dat de Producten, inclusief verpakking ter beschikking van Opdrachtgever staat. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of het geleverde en de verpakking overeenkomt met wat is overeengekomen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk om dit proces zodanig in te richten dat Opdrachtgever in staat is bovengenoemde controle uit te oefenen.
- Lid 2: Eventuele klachten over Producten, inclusief verpakking, dienen conform artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden te worden ingediend op verval van eventuele rechten en/of aanspraken.

## **11 Transport/verzending van Producten**

- Lid 1: De wijze van transport, verzending, verpakking en dergelijke van Producten wordt, indien geen



nadere aanwijzingen door Opdrachtgever aan Pondres zijn verstrekt, door Pondres bepaald, zonder dat Pondres daarvoor enige aansprakelijkheid draagt.

- Lid 2: Verzending en transport van Producten, waaronder het laden en lossen, geschiedt steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever. In geval van levering "af fabriek" gelden Producten als geleverd en gaat het risico op Opdrachtgever over op het moment dat Pondres de Producten heeft aangeboden aan de derde partij die de verzending en/of het transport verzorgt
- Lid 3: Verzending en transport geschiedt ook voor rekening en risico van Opdrachtgever indien de verzending of transport door Pondres en/of door Pondres ingeschakelde derden wordt uitgevoerd. Alle handelingen en Werkzaamheden in dat kader, inclusief bezorging, zijn geheel voor risico en rekening van Opdrachtgever.
- Lid 4: Indien Producten door middel van "port betaald" of machinaal gefrankeerd door Pondres worden verzonden, geldt als datum van levering of verzending het moment van de levering van het Producten aan de derde partij die de verzending verzorgt.
- Lid 5: Onder transport/verzending wordt mede begrepen transmissie van Data en/of Bestanden door middel van het telefoonnet en andere (draadloze)netwerken en/of daarmee vergelijkbare datacommunicatieverbindingen met behulp van enig technisch middel.
- Lid 6: Wanneer Producten niet onmiddellijk naar de plaats van bestemming kunnen worden vervoerd, door een aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, is Pondres gerechtigd deze Producten voor rekening en risico van Opdrachtgever op te (laten) slaan en gelden de Producten onverminderd als zijnde geleverd. Pondres kan alsdan betaling voor Opslag verlangen als ook betaling verlangen aangezien levering (al) heeft plaatsgevonden.

## **12 Risico en Verzekering**

- Lid 1: Materiaal, Goederen en Producten worden verzonden, getransporteerd en opgeslagen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Het risico ter zake van beschadigingen, boetes, kosten, waardevermindering, voorraadverschillen of verloren gaan van Materiaal en/of Goederen en/of Producten dat door Opdrachtgever aan Pondres ter verwerking/bewerking wordt aangeleverd en/of dat Pondres in Opslag heeft voor Opdrachtgever, is uitdrukkelijk voor Opdrachtgever, behoudens indien er sprake is van grove schuld of opzet aan zijde van Pondres.
- Lid 2: Pondres is niet gehouden Materiaal en/of Goederen en/of Producten van Opdrachtgever die Pondres al dan niet in Opslag heeft, te verzekeren, voor welk risico dan ook. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het verzekeren en verzekerd houden van Materiaal en/of Goederen en/of Producten.
- Lid 3: Materiaal en/of Goederen en/of Producten kunnen op verzoek van Opdrachtgever tegen diefstal, brand, fraude, vermissing, zoekraken of beschadigen worden verzekerd. In zodanig geval wordt de verzekering door Pondres aangegaan namens en voor rekening en risico van Opdrachtgever op de bij Pondres gebruikelijke condities. Pondres is hier uitsluitend tussenpersoon zonder daarbij enige aansprakelijkheid te erkennen of enig resultaat te garanderen.
- Lid 4: Als de te verzekeren waarde zal worden aangehouden het bedrag dat door Opdrachtgever schriftelijk is opgegeven voor aanvang van de Opdracht/Werkzaamheden. Bij gebreke van een dergelijke opgave heeft Pondres het recht, om het verzekerde bedrag naar eigen inzicht in te schatten voor rekening en risico van Opdrachtgever. Indien schriftelijk is overeengekomen dat het Materiaal



en/of de Goederen en/of Producten worden verzekerd tot de waarde van de dag, behoort het tot de zorg van Opdrachtgever het Materiaal en/of de Goederen en/of de Producten tot de waarde van de dag voldoende verzekerd te houden. Opdrachtgever is verplicht om bij levering van een deel van het Materiaal en/of de Goederen en/of de Producten door Pondres, op te geven voor welk bedrag Opdrachtgever het overblijvende deel van het Materiaal en/of de Goederen en/of de Producten wenst te doen verzekeren of verzekerd te houden. Bij gebreke van een dergelijke opgave heeft Pondres het recht, om het verzekerde bedrag naar eigen inzicht te verminderen in dezelfde verhouding als waarin het Materiaal en/of de Goederen en/of de Producten in aantal, gewicht, maat of inhoud geleverd is.

- Lid 5: Door het verstrekken van de opdracht tot verzekering aan Pondres machtigt Opdrachtgever Pondres om met de verzekeraar alle regelingen, ook die over de verzekeringsvoorwaarden en over de afwikkeling van eventuele schade, naar eigen oordeel en met inachtneming van de nodige koopmanszorg, te treffen namens en voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- Lid 6: In alle gevallen waarin het Materiaal en/of de Goederen en/of Producten door tussenkomst van Pondres verzekerd zijn, heeft Pondres het recht om voor en namens Opdrachtgever/belanghebbende de schadepemning te incasseren en daarop al haar vorderingen, uit welke hoofde dan ook, op Opdrachtgever hiermee te verrekenen. Het alsdan overblijvende bedrag wordt aan Opdrachtgever uitgekeerd.
- Lid 7: Pondres is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige Opslag. Behoudens tegenbewijs wordt Pondres geacht aan deze verplichting voldaan te hebben.
- Lid 8: Opdrachtgever vrijwaart Pondres van alle aanspraken van derden die verband houden met beschadigingen, boetes, kosten, waardeverminderingen, voorraadverschillen of verloren gaan van Materiaal en/of Goederen en/of Producten en/of Data en/of Bestanden.

### **13 Klachten**

- Lid 1: Zichtbare klachten over de verrichte Werkzaamheden/diensten, de uitvoering van een Opdracht of Overeenkomst en (de levering van) Producten dienen door Opdrachtgever zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee Werkdagen na afronding van de Werkzaamheden en/of levering van de Producten, schriftelijk en met een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht aan Pondres te worden gemeld onder gelijktijdige overlegging van relevant bewijsmateriaal ter zake de klacht. Voor niet zichtbare klachten bedraagt deze termijn vijf Werkdagen.
- Lid 2: Indien Opdrachtgever niet is aangewezen als de geadresseerde dan is Opdrachtgever gehouden de geadresseerde/ontvanger te verplichten klachten te melden overeenkomstig het bepaalde in lid 1.
- Lid 3: Klachten over de hoogte van een door Pondres verzonden factuur, dienen binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk aan Pondres kenbaar te worden gemaakt. Bij gebreke daarvan wordt Opdrachtgever geacht met de factuur in te hebben gestemd.
- Lid 4: De prestatie van Pondres geldt in elk geval tussen Partijen als conform de Overeenkomst / de Opdracht, indien Opdrachtgever dan wel de geadresseerde het geleverde of een gedeelte van het geleverde in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen of laten nemen, heeft doen of laten bewerken of verwerken of aan derden heeft doen of laten leveren.



- Lid 5: Als Opdrachtgever dan wel een geadresseerde niet binnen een gestelde termijn heeft gereageerd, wordt Opdrachtgever geacht met de staat van de Producten die zijn geleverd of de Werkzaamheden/diensten die zijn uitgevoerd, te hebben ingestemd en vervallen al zijn rechten van reclamatie en aanspraken op onder andere herstel, vervanging of schadevergoeding.
- Lid 7: Opdrachtgever is gehouden om Pondres alle medewerking te verlenen teneinde Pondres in staat te stellen een klacht te (doen) onderzoeken en desgewenst binnen bekwame tijd te herstellen. Onderzoek van een klacht, herstel of vervanging naar aanleiding van een klacht impliceert zonder nadrukkelijke schriftelijke erkenning geen enkele vorm van erkenning van aansprakelijkheid door Pondres.
- Lid 8: Indien een klacht gegrond en ontvankelijk is, zal Pondres de Werkzaamheden alsnog uitvoeren of de Producten alsnog leveren, zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos en/of onmogelijk is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt, waarbij Pondres slechts aansprakelijk zal zijn binnen de grenzen van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde.
- Lid 9: Het indienen van een klacht kan geen reden zijn tot afkeuring van de gehele levering en ontslaat Opdrachtgever nimmer van zijn (betalings-)verplichtingen ten opzichte van Pondres.
- Lid 10: Als vast komt te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de onderzoekskosten voor rekening van Opdrachtgever.
- Lid 11: Vorderingsrechten en andere bevoegdheden uit welke hoofde dan ook van Opdrachtgever jegens Pondres in verband met een Opdracht dan wel een Overeenkomst dan wel het verrichten van Werkzaamheden vervallen indien er niet conform de termijnen van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst is geklaagd. Voor zover niet anders schriftelijk is overeengekomen, vervallen alle rechtsvorderingen van de Opdrachtgever op Pondres evenwel immer drie (3) maanden na uitvoering van de Werkzaamheden en/of de Opdracht en/of de levering van Producten.
- Lid 12: Opdrachtgever zal binnen de organisatie één (contact)persoon of na schriftelijke goedkeuring van Pondres meerdere (contact)personen aanwijzen die het contact met Pondres zal (zullen) onderhouden en Opdrachtgever zal aan Pondres schriftelijk melden wie deze (contact)persoon is (zijn). Opdrachtgever heeft het recht om (contact)personen op eerste schriftelijke verzoek te wijzigen. Pondres neemt alleen klachten, meldingen of vragen in behandeling van deze (contact)personen van de Opdrachtgever. Klachten, meldingen of vragen door anderen dan deze (contact)personen worden geacht niet namens Opdrachtgever te zijn gedaan (klachten en meldingen) of gesteld (vragen).
- Lid 13: Indien binnen de in dit artikel vermelde termijnen door de Opdrachtgever een schriftelijke klacht is ingediend bij Pondres in verband met door Pondres geleverde Producten en/of verrichte Werkzaamheden/diensten, vervalt, onverminderd bepalingen van dwingend recht, iedere rechtsvordering dienaangaande van de Opdrachtgever indien de Pondres niet binnen een termijn van vier (4) maanden na het ontvangen van de betreffende klacht in rechte is betrokken bij de op grond van deze Algemene Voorwaarden bevoegde rechter.

## **14 Aansprakelijkheid**

- Lid 1: Pondres sluit uitdrukkelijk haar aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever uit voor alle schade, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade. Onder directe schade



wordt slechts de schade bedoeld die rechtstreeks in verband staat met het gebrek aan het Materiaal, Goederen, Product of de verrichte Werkzaamheden. Onder indirecte schade wordt onder andere verstaan gevolgschade zoals onder andere doch niet uitsluitend gederfde winst, bedrijfsschade, bedrijfsstilstand en daarmee samenhangende schade. Enige aansprakelijkheid van Pondres is behoudens schade die veroorzaakt is door opzettelijk handelen of bewuste roekeloosheid van leidinggevendenden van Pondres uitgesloten.

- Lid 2: Voor zover Pondres voor de uitvoering van de Overeenkomst (mede)afhankelijk is van al dan niet door haar ingeschakelde derde(n), zullen tekortkomingen die het gevolg zijn van handelen of nalaten van deze derde(n) niet aan Pondres toegerekend kunnen worden.
- Lid 3: De aansprakelijkheid van Pondres is te allen tijde in ieder geval beperkt tot maximaal het netto factuurbedrag van de Werkzaamheden, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst /Opdracht, waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, exclusief distributie/ transportkosten, en met een maximum van 10.000 euro.
- Lid 4: Pondres is niet aansprakelijk voor fouten en vertraging en de daaruit voortvloeiende (eventuele) schade, van welke aard ook, die (mede) is ontstaan doordat Pondres is uitgegaan van of gebruik heeft gemaakt van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, Goederen, Materiaal, Data en/of Bestanden.
- Lid 5: Pondres is niet aansprakelijk voor fouten en vertraging en de daaruit voortvloeiende (eventuele) schade, van welke aard ook, die (mede) is ontstaan door de inzet van derden, zoals distributeurs (o.a. post, pakketten, Email Service Providers, Internet Service Providers, Payment Service Providers).
- Lid 6: Pondres is niet aansprakelijk voor verlies of verminking van de via digitale informatiedragers of e-mail aangeleverde of verzonden Data en/of Bestanden, en/of Producten.
- Lid 7: De aansprakelijkheid van Pondres wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Pondres onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, binnen de in deze Algemene Voorwaarden gestelde termijnen, en daarbij een redelijk termijn voor herstel noemt, zulks op straffe van verval van alle rechten en/of bevoegdheden De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pondres in staat is adequaat te reageren.
- Lid 8: Pondres kan nimmer tot vergoeding van enige schade worden gehouden, voordat Opdrachtgever aan al zijn opeisbare verplichtingen jegens Pondres en of door Pondres ingeschakelde derden heeft voldaan.
- Lid 9: Pondres wordt in geval van beschadiging of verlies door diefstal met braak geacht voldoende zorg te hebben aangewend, als het voor een behoorlijke afsluiting van de bewaarplaats heeft zorg gedragen. Pondres wordt in geval van beschadiging of verlies veroorzaakt door ratten, muizen, insecten en ander ongedierte geacht voldoende zorg te hebben aangewend, indien het voor normale bestrijding van ongedierte in de bewaarplaats heeft zorg gedragen.
- Lid 10: Pondres is niet aansprakelijk voor schade of verlies ten aanzien van de volgende oorzaken:
- natuurlijke hoedanigheid van het goed, schimmel, kwaliteitsverandering, innerlijk bederf, indrogen, vergruizen, lekken, broeien, doorslaan, zweten, gisten, breuk, roesten en gebreken van de verpakking, temperatuurfluctuaties, vocht of licht;
  - maatregelen van overheidswege, vordering, molest, staking, uitsluiting, sabotage, oproer, plundering, en stagneren der drijfkrachten;



- brand, rook, explosie, bluswater, waterleidingbreuk, overstroming, storm, vorst, breken en in het algemeen elk van buiten komend onheil.
- Lid 11: Pondres is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten en gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in de door Opdrachtgever goedgekeurde of gecorrigeerde proeven. Eventuele afwijkingen tussen enerzijds het geleverde werk en anderzijds het oorspronkelijke ontwerp, tekening, afbeelding, kopij, model of proef, kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting, ontbinding van de Overeenkomst of schadevergoeding, indien de afwijkingen van geringe betekenis zijn. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde hebben, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn.
- Lid 12: Verzuimt Opdrachtgever het bij Pondres in Opslag verblijvende Materiaal en/of Goederen en/of Producten te (laten) verzekeren, dan aanvaardt Pondres hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

## **15 Vrijwaring**

- Lid 1: Opdrachtgever vrijwaart Pondres voor alle aanspraken van derden die jegens Pondres worden ingesteld die direct of indirect verband houden met de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, Goederen, Materiaal, Data en/of Bestanden.
- Lid 2: Opdrachtgever vrijwaart Pondres voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, Opdracht of Werkzaamheden schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Pondres toerekenbaar is of indien deze oorzaak niet het gevolg is van grove schuld of opzet van leidinggevenden van Pondres. Indien Pondres uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Pondres zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Pondres, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Pondres en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
- Lid 3: Opdrachtgever vrijwaart Pondres, voor alle aanspraken van derden van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt, in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is als Verwerkingsverantwoordelijke. Dit geldt echter niet wanneer Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Pondres toegerekend moeten worden.

## **16 Facturen en betaling**

- Lid 1: De datum van levering dient als uitgangspunt voor de vaststelling van de factuurdatum. De factuurdatum is bepalend voor de aanvang van de betalingstermijn.
- Lid 2: Ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst is Opdrachtgever distributiekosten, waaronder porti, bij vooruitbetaling verschuldigd. Pondres is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst / Opdracht / Werkzaamheden op te schorten totdat deze vooruitbetaling door Pondres is ontvangen.
- Lid 3: De betaling dient te geschieden, zonder verrekening of aftrek van enige korting en indien niet anders is overeengekomen, binnen 14 Dagen na factuurdatum, zodanig dat



de gelden binnen die termijn door Ponderes zijn ontvangen. De op de bankafschriften van Ponderes aangegeven valutadag is bepalend en wordt derhalve als datum van betaling aangemerkt. Indien betaling van een factuur niet binnen deze termijn is voldaan, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

- Lid 4: Klachten/bezwaren over de hoogte van een door Ponderes verzonden factuur schorten de betalingsverplichting van deze of andere facturen niet op en dienen binnen de in artikel 13.3 gestelde termijn kenbaar gemaakt te worden. Bij gebreke daarvan wordt Opdrachtgever geacht met de factuur in te stemmen.
- Lid 5: Aan het doen van betalingen voor de vervaldatum van de factuur kan nimmer het recht van korting worden ontleend, tenzij Ponderes zulks met betrekking tot de desbetreffende betaling schriftelijk heeft verklaard.
- Lid 6: Ponderes is ongeacht de overeengekomen betalingscondities gerechtigd op elk moment gehele vooruitbetaling van de prijs en/of aanbetaling te vorderen, dan wel enige andere zekerheid te verlangen voor betaling van de factuur voordat aangevangen wordt, dan wel verder wordt gegaan met de uitvoering van de Overeenkomst/Opdracht/Werkzaamheden. Ponderes is gerechtigd haar Werkzaamheden/Opdracht geheel of gedeeltelijk op te schorten indien deze zekerheid niet kan worden gegeven.
- Lid 7: Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling is vereist, vanaf het moment van overschrijding, maandelijks rente verschuldigd over het factuurbedrag incl. BTW. Deze rente is gelijk aan de wettelijke handelsrente. Een gedeelte van de maand wordt daarbij als een hele maand gerekend.
- Lid 8: Iedere betaling van Opdrachtgever strekt primair ter voldoening van de door hem verschuldigde bedragen aan rentes alsmede van de door Ponderes gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten en/of administratiekosten en vervolgens tot voldoening van openstaande rekeningen, waarbij de oudste rekening geacht wordt het eerst te worden voldaan. De buitengerechtelijke incassokosten volgen het wettelijk Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (geldend van 01-07-2012) en bedragen, in percentage van de vordering:

<b>Hoofdsom tot en met</b>	<b>Toepasselijk percentage</b>	<b>Maximum</b>
€ 2.500	15% over de hoofdsom	€ 375 (min. € 40)
€ 5.000	€ 375 + 10% over	€ 625
€ 10.000	€ 625 + 5% over	€ 875
€ 200.000	€ 875 + 1% over	€ 2.775
Boven de € 200.000	€ 2.775 + 0,5% over	€ 6.775

- Lid 9: Ponderes heeft het recht om haar vordering(en) op Opdrachtgever aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.





## **17 Annulering**

- Lid 1: Nadat Pondres op verzoek van Opdrachtgever akkoord is gegaan met een annulering van een Overeenkomst en/of Opdracht is Opdrachtgever gehouden aan Pondres in ieder geval alle ter uitvoering van de Overeenkomst en/of Opdracht gemaakte kosten en door de annulering geleden of nog te lijden schade, waarbij margederving ook onder schade valt, volledig te vergoeden. Daarnaast is Pondres gerechtigd een extra bedrag, gelijk aan 15% van het totaal te factureren bedrag, als boete voor annulering in rekening te brengen.
- Lid 2: Opdrachtgever is verplicht de Producten/diensten van Pondres af te nemen op het moment dat de Producten/diensten uit de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, rekening houdend met de overeengekomen levertijd. Indien Pondres de Producten/diensten niet kan (af)leveren door toedoen van de Opdrachtgever, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot het weigeren van afname of het nalatig zijn met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de (af)levering, zijn alle daarmee gepaard gaande extra kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is Pondres gerechtigd de Producten voor rekening en risico van de Opdrachtgever op te (laten) slaan en onverwijld betaling van de Opdrachtgever te vorderen.

## **18 Ontbinding**

- Lid 1: Als Opdrachtgever één van haar essentiële verplichtingen niet, niet tijdig of onbehoorlijk nakomt, behoudt Pondres zich het recht voor de betreffende Overeenkomst en/of Opdracht geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een enkele schriftelijke mededeling, zonder voorafgaande ingebrekestelling. Het recht om te ontbinden door Pondres doet geen afbreuk aan het recht van Pondres om nakoming en/of aanvullend schadevergoeding te vorderen, waaronder de in en buiten rechte gemaakte kosten begrepen.
- Lid 2: Als bij Pondres gerede twijfel ontstaat of blijft bestaan omtrent de naleving door de Opdrachtgever van de wettelijke of in de Overeenkomst gestelde normen, heeft Pondres het recht de uitvoering van een Overeenkomst en/of Opdracht te weigeren, zonder daarvoor schadeplichtig te zijn tegenover Opdrachtgever of derden. Alsdan is Pondres gerechtigd de Goederen, het Materiaal, het Product, de Data en/of de Bestanden van Opdrachtgever voor rekening en risico van Opdrachtgever onverwijld terug te sturen naar Opdrachtgever.
- Lid 3: Pondres heeft het recht de Overeenkomst en/of een Opdracht eenzijdig met onmiddellijke ingang geheel of ten dele te ontbinden en/of de uitvoering van uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenissen met onmiddellijke ingang geheel of ten dele op te schorten indien één of meer van de volgende gebeurtenissen plaatsvindt c.q. plaatsvinden:
- (a) een aan de Opdrachtgever toerekenbare niet nakoming van één of meer uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenissen;
  - (b) na de totstandkoming van de Overeenkomst Pondres ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In het geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de ontbinding of opschorting slechts toegelaten voor zover na ingebrekestelling niet binnen 7 (zeven) kalenderdagen Opdrachtgever alsnog nakomt of zekerheid stelt voor nakoming;



(c) Opdrachtgever bij de totstandkoming van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot ontbinding of opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd;

(d) de indiening van een verzoek tot het verlenen van (voorlopige) surseance van betaling aan de Opdrachtgever of de indiening van een tot faillietverklaring strekkend verzoek aan de Opdrachtgever, dan wel executoriaal beslag onder Pondres ten laste van Opdrachtgever;

(e) handelingsonbekwaamheid of volledige beschikkingsonbevoegdheid van de Opdrachtgever;

De Opdrachtgever is verplicht Pondres onmiddellijk in kennis te stellen van het intreden van de in dit artikel 18.3 bedoelde gebeurtenissen.

Lid 4: Pondres is wegens het (gedeeltelijk) ontbinden van de Overeenkomst en het opschorten van uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenissen op grond van de hiervoor in lid 3 bedoelde gebeurtenissen nimmer enige schadevergoeding aan de Opdrachtgever verschuldigd. Pondres behoudt zich het recht voor (aanvullende) schadevergoeding te vorderen indien de Overeenkomst op grond van hetgeen in Lid 3 is bepaald, wordt ontbonden.

Lid 5: De Opdrachtgever heeft uitsluitend het recht de Overeenkomst en/of een Opdracht te ontbinden indien dat schriftelijk is overeengekomen of de Opdrachtgever dat recht aan dwingend geldende wetgeving ontleent. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst (rechtsgeldig) ontbindt, is de Opdrachtgever verplicht om uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Producten en rechten gelijktijdig terug te leveren, uitoefening van de uit hoofde van de Overeenkomst verleende rechten gelijktijdig te beëindigen en aan Pondres te vergoeden de door Pondres in verband met het aanbod en de totstandkoming en de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten.

## **19 Overmacht**

Lid 1: Tekortkomingen van Pondres in de nakoming van de Overeenkomst dan wel enige rechtshandeling kunnen niet worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de wet, de Overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen. Hiermee wordt onder andere verstaan overstroming, brand, opzet of schuld van hulppersonen en ziekte. Overmacht situaties worden steeds aangemerkt als niet aan Pondres toe te rekenen omstandigheid en geven Opdrachtgever geen recht tot ontbinding van de Overeenkomst of tot enige schadevergoeding.

Lid 2: Zowel Opdrachtgever als Pondres kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden zijn Opdrachtgever en Pondres gerechtigd de Overeenkomst bij brief en buitenrechte met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat Pondres tegenover Opdrachtgever tot enige vergoeding gehouden zal zijn.

Lid 3: Indien de uitvoering van een Overeenkomst blijvend onmogelijk zal zijn wegens overmacht aan de zijde van Pondres, is Opdrachtgever gehouden aan Pondres een vergoeding te betalen naar rato van hetgeen reeds door Pondres aantoonbaar is gepresteerd, mits dit zelfstandige waarde heeft.

Lid 4: Pondres zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmacht op de hoogte stellen.



## **20 Vertrouwelijke informatie**

- Lid 1 De Opdrachtgever staat ervoor in dat derden niet, door handelen en/of nalaten van hem en/of van zijn werknemers en/of andere hulppersonen, kennis (kunnen) nemen van door Pondres verstrekte, dan wel van Pondres betrokken en uit de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende informatie van vertrouwelijke aard. Informatie wordt in ieder geval geacht vertrouwelijk te zijn indien die informatie door Pondres als zodanig is aangeduid.
- Lid 2 De Opdrachtgever staat ervoor in dat door Pondres te verwerken gegevens, het verwerken van de gegevens en het resultaat van die verwerking niet in strijd zijn (verkregen) met het geldende Nederlands recht, zoals onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming dan wel prevalerend de Europese privacy verordening. De Opdrachtgever zal Pondres vrijwaren van alle vorderingen van derden op basis van de stelling dat met door Pondres verwerkte gegevens, het verwerken van gegevens en/of het resultaat van die verwerking geldende rechten, zoals onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacy verordening en/of daaruit voortvloeiende rechten, worden of zijn geschonden.
- Lid 3 Indien Pondres persoonsgegevens (zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (de 'AVG') verwerkt of laat verwerken, dan zal de Pondres met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. Pondres wordt in dat geval aangemerkt als verwerker zoals bedoeld in de AVG en zal als zodanig aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de AVG voldoen. In dat geval zal tussen Pondres en de Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG worden gesloten, waarin de afspraken tussen partijen zullen worden vastgelegd. De Opdrachtgever wordt in dat geval aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit voornoemde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG.

## **21 Overnamebeding**

Elk van Partijen zal gedurende de looptijd van een Overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging van een Overeenkomst pas medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn geweest bij de uitvoering in dienst nemen, dan wel direct of indirect voor zich laten werken nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgevonden en de andere partij op basis daarvan toestemming heeft verleend. Pondres en de Opdrachtgever zullen de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien de andere partij een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

## **22 Intellectueel eigendom**

- Lid 1: Alle rechten van intellectuele eigendom van de op grond van een Overeenkomst of de door of namens Pondres verrichtte Werkzaamheden vervaardigde werken, waaronder doch niet expliciet gelimiteerd tot productiemiddelen, halffabricaten en hulpmiddelen



- met name ontwerptekeningen, rapportages, of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IT-services, webapplicaties, websites, software evenals voorbereidend werk daarvan, in de ruime zin des woord berusten uitsluitend en blijven uitsluitend berusten bij Pondres, tenzij nadrukkelijk anderszins schriftelijk is overeengekomen.
- Lid 2: Opdrachtgever verkrijgt van Pondres uitsluitend de gebruiksrechten die bij een Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Het bedoelde recht tot gebruik is beperkt tot het recht van normaal gebruik van de geleverde Producten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar. Het gebruiksrecht is geldig voor de duur van een Overeenkomst.
- Lid 3: Opdrachtgever is niet gerechtigd om Producten te kopiëren of op andere wijze te vermenigvuldigen of openbaar te maken als dat niet nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen in de Overeenkomst.
- Lid 4: Rechten op uitvindingen en knowhow, ook indien verworven tijdens het verrichten van (betaalde) Werkzaamheden voor Opdrachtgever, blijven toebehoren aan Pondres.
- Lid 5: Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde IT-services, websites, databestanden of andere Materialen over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Pondres niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende knowhow, zonder enige beperking voor andere doeleinden te blijven gebruiken.
- Lid 6: Indien ten aanzien van de juistheid van door Opdrachtgever gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten gerede twijfel ontstaat of blijft bestaan, is Pondres bevoegd de nakoming van de Overeenkomst op te schorten tot het moment waarop in rechte komt vast te staan dat Pondres door de nakoming van de Overeenkomst geen inbreuk op rechten van derden maakt. Daarna zal Pondres de order alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren.
- Lid 7: Opdrachtgever garandeert Pondres, dat met de nakoming van de Overeenkomst en met name door het gebruiken van of de verveelvoudiging of het openbaar maken van de van Opdrachtgever ontvangen informatie, Data of Bestanden, zoals, teksten, modellen, tekeningen, fotografische opnamen, litho's, films, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden etc. geen inbreuk wordt gemaakt op rechten en/of aanspraken die derden kunnen doen gelden krachtens de Auteurswet of enige andere wet- of regelgeving ten aanzien van intellectuele eigendom of onrechtmatige daad.
- Lid 8: Opdrachtgever vrijwaart Pondres zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken die derden krachtens de in lid 7 bedoelde wet- en regelgeving geldend kunnen of willen maken jegens Pondres met betrekking tot of verband houdende met de van Opdrachtgever ontvangen informatie, Data of Bestanden, zoals, teksten, modellen, tekeningen, fotografische opnamen, litho's, films, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden etc..
- Lid 9: Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft Pondres steeds de enig rechthebbende op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht dat kan ontstaan als gevolg van de nakoming van een Overeenkomst en de in het kader van een Overeenkomst vervaardigde Producten, ook indien de desbetreffende werkzaamheden van Pondres afzonderlijk in een offerte of op een factuur zijn vermeld, tenzij nadrukkelijk anderszins is overeengekomen.
- Lid 10: De door Pondres volgens haar vormgeving vervaardigde Producten, als ook wezenlijke gedeelten daarvan, mogen, ook indien daar geen wettelijk auteursrecht of intellectueel



- eigendomsrecht van Pondres op rust, niet zonder schriftelijke toestemming van Pondres worden gebruikt of verveelvoudigd voor een ander doel dan het doel dat schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
- Lid 11: Teksten, (in)tekeningen, afbeeldingen, labels, patronen, dessins, merken, logo's, samples, proeven, modellen, software, websites, databestanden, apparatuur, fotografische opnamen, litho's, films en soortgelijke productie- en hulpmiddelen, betrekking hebbende op een offerte/aanbieding, worden geacht deel uit te maken van deze offerte/aanbieding en zijn en blijven eigendom van Pondres voor zover niet aangeleverd door Opdrachtgever. Zij mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Pondres nimmer worden gekopieerd, aan derden worden getoond en/of afgegeven, bekend worden gemaakt en/of worden gebruikt en dienen op verzoek van Pondres terstond te worden teruggegeven.
- Lid 12 De door Pondres in het kader van de Overeenkomst geleverde zaken zoals teksten, (in)tekeningen, afbeeldingen, labels, patronen, dessins, merken, logo's, samples, modellen, proeven, software, websites, databestanden, apparatuur, fotografische opnamen, litho's, films en soortgelijke productie- en hulpmiddelen, evenmin als een tot het wezenlijke van die vormgeving behorend gedeelte daarvan, mogen, ook indien of voor zover te dien aanzien geen auteursrecht of andere wettelijke bescherming voor Pondres bestaat, niet zonder diens schriftelijke toestemming worden verveelvoudigd door de Opdrachtgever.
- Lid 13 De Opdrachtgever verkrijgt na levering, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, door Pondres het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de door Pondres in het kader van de Overeenkomst vervaardigde Producten, verleende diensten en verrichte Werkzaamheden, onder de opschortende voorwaarde dat de Opdrachtgever zijn financiële verplichtingen uit de Overeenkomst volledig is nagekomen. Dit gebruiksrecht is beperkt tot het recht van normaal gebruik van de geleverde zaken in het kader van de exploitatie van de onderneming van de Opdrachtgever en de Opdrachtgever zal deze Producten niet anderszins verveelvoudigen of openbaar maken, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Pondres of zonder dat dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- Lid 14 Het op basis van een Overeenkomst aan Opdrachtgever toegekend recht tast, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, het recht of de mogelijkheid van Pondres niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, programmeertalen, protocollen, standaarden, knowhow en dergelijke, zonder enige beperkingen voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. Evenmin wordt het recht van Pondres aangetast om ontwikkelingen te doen die soortgelijk en/of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- Lid 15 Alle door Pondres vervaardigde zaken, zoals productiemiddelen, halffabricaten en hulpmiddelen en met name zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werk- en detailtekeningen, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, fotografische opnamen, litho's, clichés, films, micro- en macromontages, drukplaten, zeefdrukvormen, diepdrukcilinders, stylen, stansmessen en -vormen, (folie-) preegvormen, stempelplaten en randapparatuur, blijven het eigendom van Pondres, ook als deze als aparte post in het aanbod en/of offerte en/of op de factuur zijn vermeld, tenzij nadrukkelijk anderszins schriftelijk is overeengekomen.
- Lid 16: Behoudens andersluidende afspraken is Pondres niet gehouden de in lid 15 bedoelde goederen aan de Opdrachtgever af te geven of anderszins aan hem over te dragen.



## 23 Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

- Lid 1: Pondres kan de in het kader van een Overeenkomst van Opdrachtgever ontvangen of gegeneerde Goederen, Materiaal, Producten, Data of Bestanden die zij direct of indirect onder zich heeft, onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afdracht of overdracht en daarmee haar retentierecht uitoefenen, tot voldoening van alle openstaande vorderingen, inclusief alle extra kosten, die Pondres heeft besteed ter uitvoering van en uit hoofde van een Overeenkomst met diezelfde Opdrachtgever. Niet relevant hierbij is of deze Overeenkomst betrekking heeft op deze Goederen, Materiaal, Producten, Data of Bestanden van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever voor die kosten een Pondres conveniërende zekerheid heeft verschaft.
- Lid 2: Het recht tot retentie heeft Pondres ook in het geval Opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren of surseance van betaling heeft aangevraagd.
- Lid 3: Het eigendom van alle door Pondres geleverde Producten en/of Goederen en/of het door Pondres verwerkte Materiaal en/of het gebruiksrecht op alle resultaten van IT-services gaat pas op de Opdrachtgever over indien en nadat de Opdrachtgever heeft voldaan aan al hetgeen hij krachtens enige Overeenkomst ter zake geleverde of nog te leveren Producten en/of resultaten van IT-services of krachtens enige Overeenkomst ter zake ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte of te verrichten Werkzaamheden, alsmede krachtens vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige Overeenkomsten, aan Pondres verschuldigd is.
- Lid 4: Opdrachtgever is niet bevoegd het Materiaal, Goederen en/of Producten die onder het eigendomsvoorbehoud van Pondres vallen te verpanden of hierop enig ander (zekerheids-)recht ten behoeve van derden te vestigen. Opdrachtgever is gehouden het eigendomsvoorbehoud van Pondres kenbaar te maken aan derden. In geval van inbeslagneming van het Materiaal, Goederen of Product in geval van faillissement of surseance, dient Opdrachtgever Pondres daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.
- Lid 5: Indien Opdrachtgever (mede) uit door Pondres geleverd Producten een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Pondres en houdt Opdrachtgever de nieuwgevormde zaak voor Pondres totdat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. Pondres blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuwgevormde zaak.
- Lid 6: Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Als Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- Lid 7: De door Pondres onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten zullen herkenbaar als Producten van Pondres worden opgeslagen (met etiket o.i.d.), zodat Producten niet opgaan in een grotere voorraad en niet meer traceerbaar of niet identificeerbaar zijn.
- Lid 8: Tot meerdere zekerheid voor de (terug)betaling van al hetgeen Opdrachtgever, uit welken hoofde ook, aan Pondres verschuldigd mocht zijn en/of worden, verstrekt Opdrachtgever aan Pondres, gelijk die in pand aanneemt, een eerste pandrecht op alle huidige en toekomstige Materiaal, Goederen en/of Producten waaronder in ieder geval begrepen de (door Pondres geleverde) roerende zaken en alle huidige en



toekomstige vorderingen die Opdrachtgever, uit welken hoofde ook, heeft of zal verkrijgen op derden. Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van Pondres vervangende en/of aanvullende zekerheden te verstrekken.

Lid 9 De Opdrachtgever is, zolang hij de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten onder zich heeft, verplicht deze Producten zorgvuldig te behandelen en deze zo nodig zorgvuldig te onderhouden, een en ander op eigen kosten. De Opdrachtgever is tevens verplicht bedoelde Producten op eigen kosten bij een solide verzekeringsmaatschappij te verzekeren en verzekerd te houden tegen door Pondres als zodanig aangewezen risico's zoals brand, diefstal en andere oorzaken van verlies benevens aansprakelijkheid voor schade in verband met deze Producten onder bepalingen en bedingen en tot bedragen als door Pondres gewenst. Bij aanspraken of beslagen van derden op de onder eigendomsvoorbehoud door Pondres geleverde Producten is Opdrachtgever verplicht alle maatregelen te treffen, welke tot behoud van de rechten van Pondres noodzakelijk zijn. Pondres kan desgewenst ook zelf tot het treffen van maatregelen overgaan of doen overgaan en de ter zake daarvan gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.

Lid 10 Opdrachtgever is bereid om Pondres of een door haar aan te wijzen persoon toegang te geven tot het bedrijf van Opdrachtgever om zo nodig de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten terug te halen. Met het bedrijf wordt hier bedoeld op alle gebouwen en percelen, lokalen, kasten, kelders, bergruimten en andere plaatsen waar de Producten zich bevinden, zich behoren te bevinden of redelijkerwijs geacht kunnen worden zich te bevinden.

## **24 Bewaartermijn restanten en andere ongebruikt Materiaal of Goederen**

Lid 1: Als de Overeenkomst bestaat uit het bewerken/verwerken van Materiaal en/of Goederen beschikbaar gesteld door Opdrachtgever, of door Pondres ten behoeve van Opdrachtgever is aangekocht, is Pondres gerechtigd de restanten, althans datgene wat Pondres redelijkerwijs als zodanig kan aannemen, na volledige afhandeling van de Opdracht met inachtneming van een termijn van twee weken, voor rekening en risico van Opdrachtgever te bewaren, en daarna te vernietigen of te retourneren. Dit alles tenzij Opdrachtgever hier van tevoren duidelijke instructies voor heeft gegeven.

Lid 2: Opdrachtgever is op eerste verzoek van Pondres gehouden direct de restanten van en ongebruikte Materiaal en/of Goederen bij Pondres op te halen.

Lid 3: Als, bij (het uitblijven van) een duidelijke instructie van Opdrachtgever, Pondres overgaat tot bewaring van (ongebruikte) Materiaal en/of Goederen of restanten daarvan en deze langer dan twee weken na aflevering bij Pondres zijn opgeslagen, wordt aan de Opdrachtgever een bedrag voor opslag in rekening gebracht. Dit bedrag wordt berekend per paltruimte. Een gedeelte van de maand wordt als een hele maand gerekend.

Lid 4: Indien Pondres (dit restant van) het Materiaal en/of Goederen in opslag heeft, geschiedt dit voor de duur van ten hoogste een jaar en zonder dat Pondres in staat voor de geschiktheid tot herhaald gebruik.

Lid 5: Pondres is gerechtigd het in bewaring gehouden (restant van het) Materiaal en/of Goederen te verkopen indien:

- Opdrachtgever in gebreke blijft het door Pondres in bewaring gehouden (restant van het) Materiaal en/of Goederen op diens verzoek terug te nemen;
- Opdrachtgever in gebreke blijft de bedragen te voldoen welke Pondres van



Opdrachtgever te vorderen heeft. Pondres gaat tot verkoop over, zeven Dagen na de mededeling aan Opdrachtgever. De verkoop geschiedt ter keuze van Pondres. De kosten, verband houdende met de verkoop, worden ten laste van Opdrachtgever gebracht. Alle overige bedragen, welke Pondres van Opdrachtgever te vorderen heeft, zijn mede met de opbrengst van het Materiaal en de Goederen te verrekenen.

## **25 Toepasselijk recht**

Lid 1: Op alle aanbiedingen (offertes), Overeenkomsten, Opdrachten en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

Lid 2: Alle geschillen, van welke aard dan ook, voortvloeiende of verband houdende met een Overeenkomst, Opdracht en aanbiedingen (offertes) waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het Arrondissement Zeeland-West-Brabant.

## **26 Duurovereenkomsten**

Lid 1: Een Overeenkomst met of tot periodieke Opdrachten of Werkzaamheden geldt, indien ter zake niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, voor onbepaalde tijd en kan door Opdrachtgever, indien ter zake niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, slechts door opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden, tenzij de Opdrachtgever een eenmalige beëindigingsvergoeding betaalt ter hoogte van 50% van het totaal over het gehele voorgaande jaar door Pondres ter uitvoering van deze periodieke Opdrachten of Werkzaamheden in rekening gebrachte bedragen.

# **Module 2 Fulfilment & Direct mail**

## **27 Toepasselijkheid**

Op alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, leveringen, door of namens Pondres verrichtte handelingen en alle door Pondres gesloten Overeenkomsten met betrekking tot Fulfilment, Opslag en Direct Mail, zijn naast de artikelen in Module 1 Algemeen tevens onderstaande artikelen aanvullend van toepassing, waarbij deze specifieke bepalingen voor gaan op de bepalingen van Module 1 Algemeen.

## **28 Plaats van opslag**

Lid 1: Pondres is vrij in de keuze van de plaats van Opslag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Lid 2: Pondres is te allen tijde bevoegd Materiaal, Goederen en/of Producten naar een andere opslagplaats over te brengen. De kosten van deze verplaatsing en het transportrisico komen voor rekening en risico van Pondres, tenzij de overbrenging moet geschieden in het belang van het Materiaal, de Goederen en/of de Producten of





ten gevolge van omstandigheden die Pondres niet kunnen worden aangerekend.

- Lid 3: Worden Materiaal, de Goederen en/of Producten overgebracht naar een andere opslagplaats, dan geeft Pondres hiervan kennis aan Opdrachtgever, zonder dat Opdrachtgever op grond van deze overbrenging, of op grond van het achterwege blijven van voorgenoemde kennisgeving enige aanspraak tegenover Pondres kan doen gelden.

## **29 Verplichtingen Materiaal en/of Goederen**

- Lid 1: Pondres zal er zorg voor dragen dat ten aanzien van haar ter Opslag en/of bewerking toevertrouwd Materiaal en/of Goederen en/of Producten de zorg van een goed bewaarder in acht wordt genomen.

- Lid 2: Indien niet schriftelijk overeengekomen of zonder schriftelijke opdracht is Pondres niet verplicht het Materiaal en/of de Goederen welke worden opgeslagen, te wegen of te meten. Het staat Pondres vrij ontvangen Materiaal en/of Goederen ter controle te wegen en te meten. Wordt in dat geval door Pondres vastgesteld dat gewicht of maat afwijken van de opgave van Opdrachtgever, dan zijn de kosten verbonden aan het wegen of meten, voor rekening van Opdrachtgever. Als de Opdrachtgever Materiaal en/of Goederen beschouwd als waarde artikelen, dient hij dit schriftelijk door te geven aan Pondres. In dat geval zal Pondres, indien dit binnen haar mogelijkheden ligt, het binnenkomende Materiaal en/of Goederen tellen. De kosten verbonden aan deze telling van het Materiaal en/of Goederen wordt dan tegen de gebruikelijke tarieven van Pondres doorbelast aan Opdrachtgever.

- Lid 3: Het openen, ten einde de inhoud van Materiaal en/of Goederen te onderzoeken, geschiedt alleen op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever. Pondres is echter wel bevoegd om te openen, teneinde de inhoud van Materiaal en/of Goederen te controleren, indien Pondres vermoedt, dat de inhoud van Materiaal en/of Goederen niet juist is opgegeven, ten behoeve van controle van opgegeven aantallen en het nemen van modellen. Indien bij het onderzoek blijkt, dat de inhoud afwijkt van de opgave van de Opdrachtgever, zijn de kosten van het onderzoek voor rekening van Opdrachtgever.

- Lid 4: Pondres is verplicht Opdrachtgever en de door Opdrachtgever aangewezen personen en voertuigen toegang te verlenen tot de plaats waar diens Materiaal en/of Goederen en/of Producten worden bewaard, zulks met inachtneming van de te vervullen douane en andere van overheidswege voorgeschreven formaliteiten. Voor hen aan wie Pondres toegang verleent gelden de volgende voorwaarden:

- Alle personen die namens Opdrachtgever de opslagplaats bezoeken, evenals het personeel van de namens Opdrachtgever komende voertuigen moeten zich houden aan de voorschriften van Pondres;
- Alleen gedurende de gewone Werktijden en onder verplichte begeleiding van Pondres wordt toegang tot de opslagplaats verleend;
- De aan het bezoek verbonden kosten van de verplichte begeleiding moeten door Opdrachtgever aan Pondres worden betaald;
- Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die direct of indirect is veroorzaakt door de namens Opdrachtgever bezoekende personen of voertuigen.

- Lid 5: Bij het aanvaarden van Materiaal en/of Goederen en/of Producten in Opslag verbindt Pondres zich uitsluitend het Materiaal en/of Goederen en/of Producten in Opslag te houden. Pondres is nimmer verplicht dat Materiaal en/of Goederen en/of Producten verder te onderhouden dan wel daaraan enige andere bijzondere zorg te besteden.



Tot bijzondere zorg , zoals onderhoud, is Pondres slechts verplicht indien dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Bijzondere zorg voor Materiaal en/of Goederen en/of Producten geschiedt altijd voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

- Lid 6: Pondres is gerechtigd direct zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever maatregelen in te stellen, wanneer door het nalaten daarvan verlies en/of schade aan het Materiaal en/of Goederen en/of Producten zelf of aan andere materialen, aan de bewaarplaats of aan werktuigen, dan wel nadeel voor personen te vrezen is. Vernietiging van Materiaal en/of Goederen en/of Producten valt ook onder een dergelijke maatregel. De noodzaak tot het instellen van voorgenoemde directe maatregelen wordt uitsluitend beoordeeld door Pondres. Pondres stelt Opdrachtgever van een genomen maatregel zo snel mogelijk in kennis.
- Lid 7: Opdrachtgever is gehouden de schade/kosten van de genomen directe maatregel, zoals bedoeld in lid 6, te dragen/vergoeden. Daarnaast vrijwaart Opdrachtgever Pondres van aanspraken van derden uit hoofde van een genomen directe maatregel, zoals bedoeld in lid 6.
- Lid 8: Pondres behoudt zich het recht voor om op elk ogenblik, zonder enige motivatie en/of aansprakelijkheid voor Pondres, de ontvangst en/of verwerking en/of het verzending/transport van Materiaal en/of Goederen en/of Producten te weigeren.
- Lid 9: Het volgende Materiaal en/of Goederen is uitdrukkelijk uitgesloten van verdere verwerking door Pondres:
- Gevaarlijke stoffen, chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen, bederfelijke biologische stoffen enz.;
  - Levende dieren en parasieten;
  - Materiaal en/of Goederen waarop op de buitenkant aantekeningen staan die tegen de goede zeden of de openbare orde indruisen;
  - Materiaal en/of Goederen in het algemeen waarvan de invoer, uitvoer, verspreiding, omloop, het gebruik of bezit verboden is bij de wet;
  - Materiaal en/of Goederen die door hun vorm, aard of verpakking gevaarlijk kunnen zijn voor personen, of andere zendingen, materialen van Pondres, Materiaal of Goederen of materialen of goederen van derden kunnen vervuilen of beschadigen;
  - Materiaal en/of Goederen die onder toepassing van het strafrecht ressorteren of onder strafrechtelijke bepalingen die inbreuken op bijzondere wetten sanctioneren.
- Lid 10: Indien Pondres het uitgesloten karakter van Materiaal en/of Goederen ontdekt, kan het naar eigen goeddunken beslissen uitgesloten Materiaal en/of Goederen uit haar opslagplaats te verwijderen en/of ze te vernietigen en/of te verkopen. Pondres zal de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte brengen van haar beslissing hieromtrent. Deze beslissing, eventuele verwijdering, vernietiging en/of verkoop zal geen enkele aansprakelijkheid voor Pondres met zich meebrengen en de kosten van de verwijdering en/of vernietiging en/of verkoop zullen uitsluitend door de Opdrachtgever worden gedragen. Indien uitgesloten Materiaal en/of Goederen wordt verkocht, zal de opbrengst van de verkoop uitsluitend naar Pondres gaan, als vergoeding voor de kosten en/of uitgaven voor de verkoop. Dit onverminderd het recht van Pondres om aanvullende schade van Opdrachtgever te vorderen.
- Lid 11: Opdrachtgever vrijwaart Pondres voor eventuele aanspraken en eisen van derden als gevolg van het door Opdrachtgever aanleveren van uitgesloten Materiaal en/of Goederen bij Pondres.
- Lid 12: Pondres behoudt zich alle rechten voor om de relevante autoriteiten te informeren bij ontdekking van verboden en/of illegaal Materiaal en/of Goederen.



### **30 Bewaarloon, bewaartermijn en terugneming**

- Lid 1: In geval van vernietiging van het bij Pondres in Opslag liggende Materiaal en/of Goederen en/of Producten door brand of anderszins, geldt de dag van vernietiging als de dag van levering. Opdrachtgever is het bewaarloon en indien het Materiaal en/of Goederen en/of Producten door bemiddeling van Pondres zijn verzekerd de verzekeringspremie en kosten aan Pondres verschuldigd tot en met de laatste dag van de maand waarin de vernietiging heeft plaatsgevonden.
- Lid 2: Het bewaarloon en indien het Materiaal en/of Goederen en/of Producten door bemiddeling van Pondres is verzekerd de verzekeringspremie en kosten, wordt altijd berekend in volle maanden, waarbij een gedeelte van een maand als een volle maand geldt.
- Lid 3: Opdrachtgever kan tegen betaling van hetgeen Pondres van Opdrachtgever te vorderen heeft en met inachtneming van de bepalingen deze voorwaarden de in opslag gegeven Materiaal en/of Goederen en/of Producten te allen tijde terugnemen.
- Lid 4: Pondres kan, zonder dringende reden, zoals bedoeld in lid 5 en lid 6, niet vorderen dat Opdrachtgever in opslag gegeven Materiaal en/of Goederen voor afloop van de overeengekomen termijn terugneemt, indien er een vaste termijn van Opslag is overeengekomen.
- Lid 5: Pondres is echter te allen tijde gerechtigd de terugneming van in Opslag ontvangen Materiaal en/of Goederen en/of Producten voor afloop van de termijn van Opslag en zonder zich te houden aan enige opzeggingstermijn te vorderen, indien daartoe een dringende reden bestaat, zulks uitsluitend ter beoordeling van Pondres. Opdrachtgever blijft gehouden het bewaarloon tot aan de laatste dag van de maand van terugneming aan Pondres te vergoeden.
- Lid 6: Een dringende reden wordt in ieder geval aanwezig te zijn, indien:
- Opdrachtgever één of meer bepalingen uit een Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt;
  - indien blijkt, dat door de aanwezigheid van het Materiaal en/of Goederen en/of Producten gevaar voor verlies of schade aan andere materialen, de bewaarplaats of aan werktuigen, dan wel nadeel voor personen te vrezen is;
  - Materiaal en/of Goederen en/of Producten aan bederf onderhevig zijn of veranderingen ontstaan die naar het oordeel van Pondres het vermoeden van waardevermindering van Materiaal en/of Goederen en/of Producten rechtvaardigen en Opdrachtgever geen instructies ter voorkoming of bestrijding daarvan geeft.

### **31 Controle van de zet-, druk- of andere proeven**

- Lid 1: Indien Pondres Opdrachtgever zet-, druk- of andere proeven doet toekomen is Opdrachtgever gehouden deze zorgvuldig op fouten en gebreken te controleren/onderzoeken en eventueel te corrigeren en deze zo snel mogelijk of binnen een met Pondres overeengekomen termijn goedgekeurd terug te zenden.
- Lid 2: Als Opdrachtgever zelf om zet-, druk- of andere proeven verzoekt dan worden naast de overeengekomen prijs extra kosten van de vervaardigde proef bij Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat de kosten van deze proef in de prijs zijn inbegrepen.
- Lid 3: Goedkeuring van een proef door de Opdrachtgever geldt als erkenning dat Pondres de aan de proef voorafgaande Werkzaamheden juist en overeenkomstig de Overeenkomst en/of Opdracht heeft uitgevoerd.



## 32      **Inschiet, uitval en afwijkingen**

- Lid 1: Opdrachtgever is gehouden om naast de voor de overeengekomen prestatie benodigd Materiaal, tevens een voor de desbetreffende bewerking redelijke hoeveelheid Materiaal voor proeven, inschiet, instel en uitval te leveren, waarbij het meerpercentage voor proeven, inschiet, instel en uitval dat in de branche als redelijk wordt geacht, leidend is.
- Lid 2: Opdrachtgever accepteert het feit dat er bij bewerking(en) sprake is van verlies van Materiaal en dat de mate van verlies van Materiaal ligt aan het aantal en de complexiteit van het type bewerking(en).
- Lid 3: Van de overeengekomen hoeveelheid Producten is een redelijk meer- of minderpercentage toelaatbaar. In deze wordt redelijk geacht te zijn het percentage zoals dat in de branche gebruikelijk is. Pondres zal zich er binnen de grenzen van redelijkheid voor inspannen om de overeengekomen hoeveelheid Producten zo nauwkeurig mogelijk te realiseren, maar Opdrachtgever accepteert een zeker uitvalpercentage van de gecontracteerde hoeveelheid Producten, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat een bepaalde hoeveelheid Producten door Pondres gegarandeerd is.
- Lid 4: Pondres is niet gehouden tot herstel van eventuele uitval van de gecontracteerde hoeveelheid Producten, tenzij Partijen herstel van uitval schriftelijk zijn overeengekomen en de benodigde Data, Bestanden, Materiaal en/of Goederen nog beschikbaar is.
- Lid 5: Afwijkingen tussen geleverde Producten en het oorspronkelijke ontwerp, tekening, kopij of model respectievelijk de zet-, druk- of andere proeven zijn voor Opdrachtgever geen reden voor (gedeeltelijke) afkeuring van de levering, aansprakelijkheid van Pondres, korting, ontbinding van de Overeenkomst of schadevergoeding, indien zij van geringe betekenis zijn.
- Lid 6: Afwijkingen van geringe betekenis, zoals bedoeld in lid 5, zijn afwijkingen die in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde van het Producten/de diensten hebben. Deze afwijkingen kunnen betrekking hebben op afwijking in kwaliteit, maten, gewichten, aantallen, licht- of (kleur)echtheid, slijtvastheid, glans, hardheid, satinage, dikte en andere dergelijke gegevens.
- Lid 7: De beoordeling wat als afwijking van geringe betekenis, zoals bedoeld in lid 5 en lid 6, heeft te gelden, behoudens de door Pondres gehanteerde gemiddelde fouttolerantie, geschiedt op basis van onder andere:
- de in de branche gebruikelijke toleranties;
  - de door de toeleverancier van de door Pondres gebruikte apparatuur gehanteerde toleranties.
- Lid 8: Bij de beoordeling van de vraag of de in dit artikel bedoelde afwijking als gering dient te worden beschouwd, moet een representatieve steekproef uit de levering van Producten in aanmerking worden genomen, er kan dus niet op enkele exemplaren van het Producten worden afgekeurd. Een reden tot afkeuring is dat meer dan 10% van de steekproef buiten de bovengenoemde grenzen van tolerantie valt.
- Lid 9: In het geval dat Opdrachtgever de aangeleverde Producten niet accepteert, ontheft dit hem niet van enige betalingsverplichting zolang niet vast is komen te staan dat meer dan 10% van de steekproef buiten de bovengenoemde grenzen van tolerantie valt.



## Module 3 IT-services

### 33 Toepasselijkheid

Op alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, leveringen, door of namens Ponder verrichtte handelingen en alle door Ponder gesloten Overeenkomsten met betrekking tot IT-services, zijn naast de bepalingen uit Module 1 Algemeen tevens onderstaande artikelen aanvullend van toepassing, waarbij deze specifieke bepalingen voor gaan op de bepalingen van Module 1 Algemeen.

### 34 Uitvoering van IT-services

- Lid 1: Ponder zal de IT-services met zorg verrichten, overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures, projectorganisatie, methoden, technieken en afspraken. Opdrachtgever zal de te verwerken Data en Bestanden en gegevensdragers brengen naar en resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Ponder de IT-services uitvoert.
- Lid 2. Opdrachtgever zal steeds alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke Ponder noodzakelijk of nuttig acht om de IT-services en de levering daarvan naar behoren te kunnen verrichten.
- Lid 3. Indien de Opdrachtgever de voor de uitvoering van de IT-services door Ponder nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ponder stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Ponder het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de IT-services en een Overeenkomst en heeft Ponder tevens het recht om de daardoor gemaakte kosten van Ponder volgens de bij Ponder gebruikelijke tarieven in rekening te brengen bij Opdrachtgever, een en ander onverminderd het recht van Ponder tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- Lid 4. Ponder kan, indien zij dit noodzakelijk acht, de inhoud of omvang van de overgekomen IT-services wijzigen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Ponder Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten en consequenties van deze verandering komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- Lid 5. Ponder spant zich ervoor in dat door haar bij de uitvoering van de IT-services gebruikte programmatuur zoveel mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Ponder garandeert niet dat door haar bij de uitvoering van de IT-services gebruikte programmatuur voldoet aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, behoudens indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- Lid 6: Ponder is niet verantwoordelijk voor controle op de juistheid en volledigheid van de resultaten van de IT-services. Opdrachtgever zal onjuistheden of onvolledigheden terstond nadat het resultaat van de IT-services ter hare kennis of beschikking is gebracht, doch maximaal acht Dagen na oplevering van het resultaat van de IT-services Ponder hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.



### **35 Prijs en betaling**

Lid 1: Alle door Pondres afgegeven offertes, voorcalculaties en begrotingen voor IT-services hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Aan een door Pondres afgegeven offerte, voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Opdrachtgever aan Pondres kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Pondres te verrichten IT-services. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is Pondres gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door Pondres afgegeven offerte, voorcalculatie of begroting.

### **36 Informatiebeveiliging**

Lid 1: Als Pondres op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Pondres staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten redelijk is.

Lid 2: Wanneer bij de uitvoering van de IT-services gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan. Pondres is niet aansprakelijk voor schade of verlies als gevolg van het gebruik van telecommunicatiefaciliteiten.

### **37 Toegangscodes**

Lid 1: Indien bij de uitvoering van de IT-services of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Pondres gerechtigd Opdrachtgever toegang te verschaffen en daarbij toegangs- en/of identificatiecodes toe te wijzen. Pondres is gerechtigd toegangs- en/of identificatiecodes te wijzigen.

Lid 2: Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtgever stelt de codes niet beschikbaar aan derden en tracht al het mogelijke te doen teneinde onbevoegd gebruik hiervan te voorkomen.

Lid 3: Pondres is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik, onbevoegd gebruik, misbruik of verlies van toegang- of identificatiecodes.

Lid 4: Opdrachtgever vrijwaart Pondres voor de gevolgen van verlies, onbevoegd gebruiken misbruik van toegangs- en identificatiecodes, tenzij deze gevolgen worden veroorzaakt uitsluitend door een toerekenbare tekortkoming van Pondres zelf.

Lid 5: Indien Pondres misbruik van een toegangs- en identificatiecodes of van een aangeboden websitefunctionaliteit vermoedt, heeft Pondres het recht de toegangs- en identificatiecodes dan wel de toegang tot (de resultaten van) de IT-services te weigeren of te blokkeren.



### **38 Levering**

- Lid 1: Pondres zal de (resultaten van de) IT-services op de overeengekomen soort en formaat aan Opdrachtgever leveren dan wel met gebruikmaking van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten online leveren.
- Lid 2: Alle door Pondres geleverde (resultaten van) IT-services en documenten worden door Pondres gecontroleerd op de aanwezigheid van virussen et cetera. Dit ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om een eigen controle uit te voeren alvorens (resultaten van) IT-services en documenten te gebruiken of door te leveren.
- Lid 3: Het risico van gebruik, verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van de (resultaten van de) IT-services, zoals Materialen, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens die in het kader van de uitvoering van de IT-services vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze zijn geleverd.
- Lid 4: Pondres is bevoegd om technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de (resultaten van) IT-services, bijvoorbeeld in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze (resultaten van) IT-services, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

### **39 Acceptatietest en testperiode**

- Lid 1: Als Pondres ten behoeve van Opdrachtgever IT-services verricht of laat verrichten op het gebied van ontwikkeling en onderhoud, een en ander in de ruimste zin van het woord, zal levering hiervan, indien schriftelijk overeengekomen, plaatsvinden aan de hand van een acceptatietest.
- Lid 2: Wanneer Partijen niet schriftelijk zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de applicatie/programmatuur/website in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd eventueel schriftelijk overeengekomen verplichtingen van Pondres uit hoofde van een garantieregeling of Service Level Agreement (SLA).
- Lid 3: Waar sprake is van 'fouten' of 'gebreken', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout of gebrek is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten of gebreken onverwijld melding aan Pondres te maken.
- Lid 4: Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode maximaal acht Dagen na aflevering of indien een door Pondres uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Partijen kunnen schriftelijk afwijken van de duur van voorgenoemde testperiode.
- Lid 5: Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de applicatie/programmatuur/website al voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest gedurende de testperiode met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Pondres rapporteren. De door of namens Pondres eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest komt geheel voor rekening en risico van



Opdrachtgever.

- Lid 6: De applicatie/programmatuur/website geldt als geaccepteerd:
- op de eerste dag na de testperiode, als er in het testrapport geen fouten of gebreken naar voren zijn komen;
  - op het moment dat de in het testrapport, zoals bedoeld in lid 5, genoemde fouten of gebreken zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten of gebreken die volgens lid 8 acceptatie niet in de weg staan;
  - indien Opdrachtgever vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik van de applicatie/programmatuur/website maakt voor productieve of operationele doeleinden.
- Lid 7: Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de applicatie/programmatuur/website fouten of gebreken bevatten, zal Opdrachtgever Pondres uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van het testrapport, zoals bedoeld in lid 5, schriftelijk en gedetailleerd informeren over deze fouten of gebreken. Pondres zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten en gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Pondres gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de applicatie/programmatuur/website aan te brengen.
- Lid 8: Acceptatie van de applicatie/programmatuur/website mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen specificaties en niet wegens het bestaan van kleine fouten of gebreken, zijnde fouten of gebreken die operationele of productieve ingebruikname van de applicatie/ programmatuur/website redelijkerwijs niet in de weg staan. Dit onverminderd de verplichting van Pondres om kleine fouten of gebreken in het kader van een eventuele garantieregeling of SLA, indien en voor zover schriftelijk overeengekomen , te herstellen. Acceptatie mag tevens niet worden onthouden vanwege aspecten van de applicatie/programmatuur/website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- Lid 9: Wanneer de applicatie/programmatuur/website in fasen of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde latere fase of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel onverlet.

#### **40 Garantie van de applicatie/programmatuur/ website**

- Lid 1: Pondres verplicht zich de IT-services naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door Opdrachtgever beoogde doel, anders dan in een schriftelijk overeengekomen garantieregeling of een SLA.
- Lid 2: Pondres garandeert niet dat de (resultaten van) IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites foutloos, zonder onderbrekingen of overige gebreken zal worden geleverd en dat alle fouten en overige gebreken zullen worden verbeterd, tenzij nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen in een garantieregeling of een SLA.
- Lid 3: Pondres zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten of gebreken in de (resultaten) van IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites, binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze op de juiste wijze kenbaar zijn gemaakt, tenzij de fouten of gebreken naar uitsluitend oordeel van Pondres geen verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen specificaties,





of indien het kleine fouten of gebreken betreft die operationele of productieve ingebruikname van de (resultaten van de) IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites, redelijkerwijs niet in de weg staan.

- Lid 4: Mocht blijken dat de fouten of gebreken in de resultaten van de IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites, een direct gevolg zijn van producten, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Pondres uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Pondres trachten naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen. Herstellen door herhalen kan alleen indien de benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en slechts indien gebreken aan Pondres toerekenbaar zijn. De herhaling wordt indien het uitsluitend aan Pondres toe te rekenen is, op kosten van Pondres uitgevoerd.
- Lid 5: Enige garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Pondres wijzigingen in de (resultaten van de) IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites aanbrengt, of laat aanbrengen.
- Lid 6: Als fouten of gebreken niet zijn toe te rekenen aan Pondres of gebreken het gevolg zijn van verwijtbare handelingen van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik of indien fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld, zal Pondres de kosten van (een poging tot) herstel volgens de bij Pondres gebruikelijke tarieven bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- Lid 7: Herstel van verminkte gegevens of gegevens die verloren zijn gegaan, valt nimmer onder enige garantie.
- Lid 8: Pondres heeft geen verplichting tot herstel van fouten of gebreken in de (resultaten) van IT-services, zoals applicaties/programmatuur/websites, die na afloop van de testperiode, zoals bedoeld in artikel 39 van deze Algemene Voorwaarden, zijn gemeld, tenzij Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen in een garantieregeling of SLA.

#### **41 Intellectueel eigendom**

- Lid 1: Het gebruiksrecht als bepaald in artikel 22 en 23 van deze Algemene Voorwaarden vervalt wanneer er geen sprake meer is van een geldig hosting- of servicecontract tussen Opdrachtgever en Pondres. Gebruiksrecht op het gebied van IT-service omvat uitsluitend het recht de IT-service te laden en uit te voeren.
- Lid 2: Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de IT-services, websites, databestanden, apparatuur of Producten te verwijderen of te wijzigen.
- Lid 3: Pondres vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat het resultaat van door Pondres zelf ontwikkelde IT-services, inbreuk maakt op een recht van intellectuele eigendom van een derde. Voorwaarden hiervoor is dat Opdrachtgever Pondres onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak geheel overlaat aan Pondres. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Pondres verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.



#### **42 Vertrouwelijkheid en gebruik voor overeengekomen doel**

- Lid 1: Opdrachtgever is op de hoogte van het feit dat de ter beschikking gestelde (resultaten van) IT-services en andere Producten vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Pondres of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich de ter beschikking gestelde (resultaten van) IT-services en andere Producten geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of aan derden in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs resultaten van) IT-services en andere Materialen behoeven te gebruiken.
- Lid 2: Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet, indien en voor zover er een wettelijke verplichting bestaat deze vertrouwelijke informatie aan een derde te verschaffen. In dat geval zal Opdrachtgever echter zo spoedig mogelijk voorafgaand contact opnemen met Pondres voor overleg alvorens de gevraagde informatie aan de derde te verschaffen.

#### **43 Backup-, uitwijk- en recoverydiensten**

- Lid 1: Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk met Pondres is overeengekomen, heeft de Overeenkomst of een Opdracht tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recovery diensten tot voorwerp.
- Lid 2: Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van een Overeenkomst of een Opdracht het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Pondres met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. Pondres zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Pondres gebruikelijke termijn.
- Lid 3: Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratieve- en bewaarverplichtingen.

#### **44 Software-as-a-Service (SaaS)**

Voor de toepassing van de Algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door Pondres 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever de desbetreffende programmatuur digitaal of fysiek wordt verstrekt.

- Lid 1: Pondres verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Pondres verleende diensten op het gebied van SaaS.
- Lid 2: Pondres kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever procedures tot gevolg heeft, zal Pondres Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of



- Pondres de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- Lid 3: Pondres kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Pondres is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- Lid 4: Pondres kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Pondres zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- Lid 5: Pondres is nimmer gehouden Opdrachtgever een exemplaar te verstrekken van de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
- Lid 6: Pondres staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Pondres zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Pondres zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Pondres zijn gemeld. Pondres kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Pondres staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Pondres is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Pondres is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma- omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Pondres volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- Lid 7: Opdrachtgever zal op basis van de door Pondres verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Pondres verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Pondres te stellen (financiële) voorwaarden. Pondres is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- Lid 8: Pondres staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **45      Hosting**

- Lid 1: Pondres zal de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- Lid 2: Indien een Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen



overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Pondres een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- Lid 3: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Pondres is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- Lid 4: Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft een Overeenkomst of Opdracht tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- Lid 5: Pondres kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Pondres zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.
- Lid 6: Indien Pondres op grond van een Overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Pondres een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Pondres aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Pondres gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Pondres staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.



## Module 4 Standaard Service Levels

### 46 Service Level Agreement

Lid 1: Pondres hanteert onderstaande standaard service levels tenzij anders in een specifiek Service Level Agreement met Opdrachtgever is afgesproken.

Lid 2: De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten wordt gemeten steeds zodanig dat de vooraf door Pondres aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Pondres zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Pondres gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Service levels	Meetwijze	Norm	Meet-periode
Juistheid	% verzendeenheden ten opzichte van het totaal dat betrokken is bij binnengekomen klachten over de juistheid	95%	3 maanden
Volledigheid	Totaal aantal correct aangeleverde records, pagina's en berichten ten opzichte van het totaal aantal verwerkte. De volledigheid hangt samen met correcte en volledige data aanlevering door Opdrachtgever en SLA geldt alleen op correcte en volledige data.	95% binnen 10 werkdagen	3 maanden
Tijdigheid	Het percentage tijdigheid wordt berekend door: 1. het aantal documenten op tijd afgeleverd aan de service provider te delen door het aantal documenten verwerkt in de rapportage periode. 2. het aantal berichten binnen de normtijd (aflevertijd plus of min 30 minuten) te delen door het aantal berichten verwerkt in de rapportage periode. 3. Het OMNIA-platform heeft een digitale verwerkingssnelheid van 10.000 berichten per uur om voor distributie aan te bieden. De totale doorlooptijd wordt beïnvloed door fysieke productie en distributie.	95%	3 maanden
Beschikbaarheid aanleversysteem	Dit is het percentage van de gemeten tijd tijdens het dienstvenster (beschikbaarheid minus het onderhoudsvenster) per maand dat het aanleversysteem van de OMNIA-platform beschikbaar is voor de aanlevering van documenten door Opdrachtgever.	99%	3 maanden



Beschikbaarheid OMNIA-platform	De beschikbaarheid van het OMNIA-platform wordt continue actief gemeten (1x per 5 minuten) tijdens het dienstvenster vanaf een vaste locatie buiten het beheerdomein van Pondres. De Beschikbaarheid wordt berekend door het aantal geslaagde metingen te delen door het aantal uitgevoerde metingen en vervolgens het gemiddelde te berekenen over de rapportage periode.	98%	3 maanden
Reactietijd OMNIA-platform	De reactietijd van de interface wordt continue actief gemeten (1x per 5 minuten) tijdens het dienstvenster vanaf een vaste locatie buiten het beheerdomein van Pondres door na een logon de download van een standaard PDF-document te meten. De Reactietijd wordt berekend door het gemiddelde van alle metingen te berekenen en vervolgens het gemiddelde te berekenen over de afgelopen 3 maanden.	4 sec.	3 maanden
Oplostijd op changes	Dit is het tijdsverschil tussen het tijdstip van registratie van een incident of change en het tijdstip dat Pondres het incident of change sluit (binnen het ondersteuningsvenster), omdat bijv. een oplossing is gevonden. De oplostijd bestaat uit een diagnosetijd, reparatietijd en hersteltijd.  Eenvoudige change (richtlijn maximaal 8 uur):  Complexere change aanlevering impact analyse inclusief planning:  Incidenten: zie incidenten matrix.	100% in 5 werkdagen 95% in 3 werkdagen  100% in 7 werkdagen 95% in 5 werkdagen	3 maanden
Reactietijd Changes	Dit is de doorlooptijd benodigd door Pondres om op vragen van Opdrachtgever te reageren en deze vragen te registreren. Dit betreft niet de tijd die mogelijk benodigd is om een geconstateerd probleem te verhelpen (oplostijd).  Changes:	100% in 3 werkdagen 95% in 1 werkdag	3 maanden



### Incidenten matrix

De standaard service levels m.b.t. incidenten is:

Prioriteit	Reactietijd	Doelstelling oplostijd
(1)Urgent	direct	2 - 4 uur
(2)Hoog	2 uur	4 - 12 uur
(3)Normaal	4 uur	In overleg
(4)Laag	1 werkdag	In overleg