

# Algemene voorwaarden

## 3WA

### Artikel 1 - Algemene bepalingen

- 1.1 Algemene voorwaarden zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op alle Producten geleverd en aangeboden door 3WA. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle Overeenkomsten tussen 3WA en de Afnemer. De Algemene voorwaarden inclusief de aanvullende voorwaarden zijn te downloaden via de website [www.3wa.nl](http://www.3wa.nl) en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 1.2 De toepassing van algemene voorwaarden en/of specifieke voorwaarden van de Afnemer c.q. derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten tenzij anders vermeld op de Overeenkomst.
- 1.3 3WA heeft het recht de algemene voorwaarden dan wel de Overeenkomst te wijzigen. 3WA zal een wijziging tenminste 30 kalenderdagen van tevoren op genoegzame wijze aan de Afnemer bekend maken. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Afnemer ontvangt. Een wijziging wordt geacht door Afnemer – stilzwijgend – te zijn geaccepteerd en treedt op de door 3WA aangegeven datum in werking, tenzij de Afnemer binnen 30 kalenderdagen na de mededeling schriftelijk aan 3WA meedeelt dat hij de wijziging niet accepteert.
- 1.4 3WA is de aanbieder van Producten, deze worden aangeboden onder de handelsnamen: 3WA, 3WA BV, 3WA.nl, ictgroup.nl, ICT Group HHW, ICT Group Heerhugowaard, TotalStore, TotalStore.nl, Gamerz World, Gamers Shop en Gamershops.nl.
- 1.5 De Afnemer is een particuliere of zakelijke (rechts)persoon met wie 3WA een Overeenkomst aangaat of is aangegaan.
- 1.6 Een Overeenkomst is een schriftelijk document (ondertekende offerte, ondertekende aflever bon, orderbevestiging of elke andere rechtsbetrekking) opgesteld door 3WA tussen 3WA en de Afnemer, waar in de Producten die 3WA aan de Afnemer levert zijn opgenomen.
- 1.7 Producten zijn zaken die het onderwerp zijn van een offerte, factuur en/of Overeenkomst inclusief alle bijbehorende diensten, goederen (roerende zaken) en werkzaamheden.

### Artikel 2 - Offertes & het tot stand komen van een Overeenkomst

- 2.1 Alle offertes van 3WA zijn vrijblijvend. 3WA heeft het recht om uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes zijn 14 dagen geldig – vanaf de offerte datum – tenzij anders is aangegeven.
- 2.2 Alle afbeeldingen, tekeningen en gegevens betreffende specificaties alsmede gegevens met betrekking tot de toepasbaarheid van apparatuur en apps voor nieuwe technologieën, in prijslijsten, offertes, brochures en op websites, worden met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Geringe afwijkingen in de door 3WA verstrekte gegevens zijn toelaatbaar voor zover zij niet uitmonden in een door 3WA te verrichten wezenlijk andere prestatie. 3WA behoudt zich echter uitdrukkelijk het recht voor, met inachtneming van het bovenstaande, veranderingen en verbeteringen ten opzichte van de verstrekte gegevens, die dienstig zijn aan de technische vooruitgang aan te brengen. De Afnemer kan hier echter geen rechten aan ontleenen.
- 2.3 In geval van offerte komt een Overeenkomst tot stand zodra de uitgebrachte offerte volledig is ingevuld en ondertekend door de Afnemer en 3WA heeft bereikt per e-mail of per post. In geval van internet/telefonische/e-mail/WhatsApp bestelling komt een Overeenkomst niet tot stand door het zenden van een bestelling, maar uitsluitend door schriftelijke bevestiging van 3WA per e-mail, WhatsApp of post.

- 2.4 Indien er in de offerte van 3WA door de Afnemer wijzigingen zijn aangebracht, in welke vorm dan ook, dan komt de Overeenkomst alleen tot stand als 3WA met de veranderingen schriftelijk instemt.
- 2.5 Indien een Afnemer zich laat vertegenwoordigen door een rechtspersoon en de vertegenwoordiger niet op eigen naam een Overeenkomst met 3WA aangaat, dan dient deze op verzoek van 3WA zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de Afnemer aan te tonen.

### Artikel 3 - Doorlopende Overeenkomsten, abonnementen, huurovereenkomsten en interim management

- 3.1 Artikel 3 geldt voor doorlopende Overeenkomsten bevattende abonnement(en), huurovereenkomst(en) en/of servicecontracten en interim management. Een abonnement, huurovereenkomst, servicecontracten of interim management is een dienst(en) en/of product(en) welke achtereenvolgens in/over meerdere termijnen geleverd of uitgeleend wordt.
- 3.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum duur van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van een termijn vindt stilzwijgende verlenging voor eenzelfde periode plaats, behoudens tijdige opzegging door de Afnemer of door 3WA zoals omschreven in artikel 3.4, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 Aanvangsdatum wordt overeengekomen tussen overnemer en 3WA. Tenzij anders overeengekomen geldt de aanvangsdatum zoals vastgelegd is in de eerste factuur inzake de overeenkomst.
- 3.4 Opzegging van een doorlopende Overeenkomst door de Afnemer dient minimaal één kalendermaand voor het einde van de termijn te geschieden. 3WA heeft het recht de Overeenkomst op ieder moment te beëindigen, waarbij het opzegtermijn in acht genomen dient te worden.
- 3.5 Opzegging kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail. Bij opzegging door de Afnemer geldt de datum van de ontvangst van de opzegging. Bij opzegging door 3WA geldt de datum van verzending als opzegdatum.
- 3.6 3WA houdt zich het recht voor om prijzen te wijzigen. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan het jaarlijkse consumentenprijsindex (CPI) zoals dat door het Centraal Bureau Statistiek is vastgesteld is de doorlopende Overeenkomst gewijzigd en kan de Afnemer zich beroepen op artikel 1.3.
- 3.7 Indien 3WA ten behoeve van de Afnemer werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de Afnemer op enige wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst bemoeilijkt of onmogelijk maakt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en in rekening gebracht.

### Artikel 4 - Prijzen

- 4.1 Alle prijzen voor de Producten van 3WA worden in rekening gebracht vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst. 3WA stelt haar facturen op in euro's. Genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van prijswijzigingen en drukfouten.
- 4.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW, training, implementatie, ondersteuning, configuratie, installatie-, transport-, voorrij- en assemblagekosten tenzij anders vermeld.
- 4.3 De werktijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond op gehele kwartieren.

# Algemene voorwaarden

## 3WA

4.4 Door de Afnemer betaalde vergoedingen zijn slechts voor de door 3WA verstrekte Producten en zijn derhalve niet voor door de Afnemer gemaakte of te maken internetkosten, vervoerskosten, implementatiekosten of andere kosten voor de levering van de Producten van 3WA aan de Afnemer.

### Artikel 5 - Betaling

- 5.1 Facturen dienen door de Afnemer te zijn voldaan binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 5.2 Indien de Afnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd vanaf de vervaldatum van de facturen. Indien de Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, kan 3WA de vordering uithanden geven. De kosten daarvan ad 15% over de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum van € 100,- en vermeerderd met de wettelijke rente, zijn voor rekening van de Afnemer.
- 5.3 Betalingen dienen door de Afnemer te geschieden, zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de Afnemer op verrekening met een vordering op 3WA is uitgesloten.
- 5.4 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.5 3WA is te allen tijde bevoegd een onderzoek in te stellen naar de kredietwaardigheid van de Afnemer. 3WA kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de Afnemer verlangen. De Afnemer is verplicht op het verzoek van 3WA daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.
- 5.6 Alle door 3WA geleverde Producten blijven eigendom van 3WA (eigendomsvoorbehoud), tot op het moment dat de Afnemer volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen jegens 3WA voortvloeiend uit al de gesloten Overeenkomsten tot het leveren van Producten.

### Artikel 6 - Levering

- 6.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van de Afnemer, zal 3WA zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de Producten zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 6.2 Een overeengekomen leveringstermijn is niet fataal. Mocht de Afnemer bij aanvang van de Overeenkomst menen dat zijdens 3WA geen tijdige levering heeft plaatsgevonden, dan dient de Afnemer 3WA in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht opnieuw levering uitblijven wegens omstandigheden die aan 3WA zijn toe te rekenen, dan is de Afnemer gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan en heeft hij uitsluitend recht op restitutie van reeds betaalde gelden voor de Producten die niet geleverd zijn.
- 6.3 3WA is gerechtigd de levering van Producten op te schorten, indien zij twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Afnemer en/of indien het (nagenoeg) vast staat dan wel aanneemelijk is, dat de Afnemer niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

6.4 3WA is eveneens gerechtigd de levering van Producten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien:

- 1) de Afnemer op enige wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden en na ingebrekestelling er geen blijk van heeft gegeven alsnog spoedig zijn verplichtingen na te zullen komen;
- 2) 3WA aanwijzingen heeft dat er misbruik gemaakt wordt van de geleverde Producten, al dan niet door de Afnemer;
- 3) er sprake is van een overmacht situatie zoals genoemd in artikel 11.

6.5 3WA kan de Afnemer nadere termijnen of voorwaarden stellen, alvorens dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken, dan wel ingeval zich één van de onder artikel 6.3 of artikel 6.4 genoemde situaties voordoet.

6.6 De goederen zijn voor en worden getransporteerd op risico van de Afnemer vanaf een vestiging van 3WA. In geval bij parociliere afnemer geldt: Wie verzendt, die draagt het risico op verlies of beschadiging tot het product afgeleverd is.

6.7 3WA is gerechtigd tot het doen van deel(op)leveringen.

### Artikel 7 - Verplichtingen van 3WA

- 7.1 Aan de zijde van 3WA bestaat een inspanningsverplichting om de overeengekomen Producten op een zorgvuldige wijze aan de Afnemer te leveren, met inachtneming van de haar ten dienste staande middelen.
- 7.2 3WA draagt zorg voor de beschikbaarheid van de overeengekomen Producten, waarbij zij zich in het redelijke inspanning om optimale beschikbaarheid te bieden. 3WA is afhankelijk van de medewerking, Producten en leveringen van derden, derhalve garandeert 3WA uitdrukkelijk niet dat er altijd gebruik kan worden gemaakt van de Producten.
- 7.3 3WA staat er niet voor in dat het gebruik van Producten van 3WA door de Afnemer geschikt is voor het doel dat de Afnemer daarmee voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan 3WA kenbaar is gemaakt. 3WA zal de Afnemer zo goed mogelijk over de mogelijkheden informeren. De Afnemer doet afstand van zijn recht op vernietiging van de Overeenkomst wegens dwaling zoals uitgesloten in dit artikel.

### Artikel 8 - Verplichtingen van de Afnemer

- 8.1 Voor schade aan 3WA of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de Afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de Afnemer worden verhaald.
- 8.2 3WA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de Afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van 3WA buiten gebruik te stellen wanneer de Afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de Afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.
- 8.3 3WA is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de Afnemer. De Afnemer vrijwaart 3WA van aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 8.4 Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is voorbehouden aan de betreffende Afnemer. Het is hem niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de Producten van 3WA gebruik te laten maken.

# Algemene voorwaarden

## 3WA

### Artikel 9 - Geheimhoudingsverklaring

- 9.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
- 9.2 Informatie van de Afnemer over klanten, leveranciers en financiën vallen automatisch onder de geheimhouding.
- 9.3 Informatie anders dan in lid 9.2 vermeldt geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 9.4 Alle werknemers van 3WA hebben zich tot deze geheimhouding schriftelijk verplicht. Deze geheimhoudingsplicht tegenover derden blijft ook bestaan nadat een werknemer van 3WA een andere werkkring heeft aanvaard.

### Artikel 10 - Ontbinding

- 10.1 3WA is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van een Overeenkomst op te schorten of deze te ontbinden, als op enig moment mocht blijken dat de Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft om binnen redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen, valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de Afnemer een Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.
- 10.2 3WA heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de Afnemer in staat van faillissement wordt gesteld, in surseance van betaling verkeert, faillissement dan wel voorlopige surseance van betaling heeft aangevraagd, of een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwijking daarvan, er sprake is van beslaglegging, de Afnemer onder curatele wordt gesteld, de schuldsanering natuurlijke personen wordt aangevraagd of indien hij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest.
- 10.3 Door de ontbinding worden bestaande vorderingen onmiddellijk volledig opeisbaar. De Afnemer is daarbij aansprakelijk voor de door 3WA geleden schade.

### Artikel 11 - Het herroepingsrecht

- 11.1 Dit artikel geldt voor Producten die zijn geleverd aan particuliere Afnemers waarvan levering op basis van artikel 6:230m van het Burgerlijk Wetboek getypeert worden als "overeenkomst op afstand".
- 11.2 De consument heeft het recht de overeenkomst op afstand te ontbinden in overeenstemming met artikel 6:230m lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek, tot een termijn van 14 dagen is verstrekken. Dit is 14 dagen nadat de Afnemer de Producten heeft ontvangen. Het recht de koop op afstand te ontbinden geldt alleen als de geleverde Goederen binnen 14 dagen na de ontbinding worden geretourneerd. De kosten voor het terugzenden van de Producten zijn voor rekening van de Afnemer overeenkomstig artikel 6:230s lid 2 Burgerlijk Wetboek.
- 11.3 Producten beschreven in artikel 6:230p lid f Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Dit geldt ook voor Producten waar de verzegeling verbroken is.
- 11.4 In geval van beschadigde Producten als ook onnodig beschadigde verpakkingen wordt de schade in rekening gebracht bij de Afnemer op basis van de waardevermindering.

### Artikel 12 - Overmacht

- 12.1 In geval van overmacht kan de Afnemer 3WA nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Onder overmacht wordt begrepen tekortkomingen toeleveranciers en/of derden waarvan gebruik gemaakt wordt, overheidsmaatregelen en- voorschriften, stakingen, elektriciteit-, internet- en telefoonstakingen en andere omstandigheden waarop 3WA geen invloed kan uitoefenen.
- 12.2 Indien door overmacht 3WA langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de door 3WA gemaakte kosten voor de Afnemer.

### Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Behalve op de in artikel 6.2 genoemde restitutie kan een Afnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding door 3WA van welke geleden schade dan ook ontstaan door het uitblijven van de levering, tenzij de Afnemer kan bewijzen dat er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van 3WA.
- 13.2 3WA is bij een (haar toerekenbare) tekortkoming in de uitvoering van een Overeenkomst met de Afnemer - behoudens opzet of grove schuld - alsook bij overmacht niet aansprakelijk voor door de Afnemer eventueel geleden schade en derhalve niet tot enige schadevergoeding gehouden uit welke hoofde dan ook, met name niet tot het vergoeden van directe- of indirecte gevolgschade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving, vertragingsschade etc. De Afnemer is uitdrukkelijk zelf aansprakelijk voor het gebruik van de Producten geleverd door 3WA en alle schade die hij in verband daarmee kan lijden.

### Artikel 14 - Verval van vorderingen

- 14.1 Alle rechtsvorderingen van de Afnemer tegen 3WA, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van zes maanden nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

### Artikel 15 - Klachten & garantie

- 15.1 3WA spant zich in, om klachten over de geleverde Producten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de Producten te komen.
- 15.2 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Afnemer onverlet.
- 15.3 Indien er sprake is van garantie op Producten geleverd door 3WA, wordt de garantietermijn aangegeven op de factuur en/of Overeenkomst en/of webiste van de Fabrikant.
- 15.4 Afhandeling van garantie van Producten geschiedt volgens de garanti voorwaarden van 3WA, welke te downloaden zijn op de website [ictgrouphw.nl](http://ictgrouphw.nl) en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

# Algemene voorwaarden

## 3WA

### Artikel 16 - Intellectuele eigendom

- 16.1 Terzake van alle door 3WA aan de opdrachtgever geleverde knowhow, in welke vorm dan ook, ook indien hiervoor betaald is, worden uitdrukkelijk alle (intellectuele) eigendomsrechten voorbehouden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 16.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij 3WA of diens licentiegevers. De Afnemer verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten en mag de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of kopiëren vervaardigen.
- 16.3 Het is de Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding aan de programmatuur.
- 16.4 Het is 3WA toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien 3WA door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is de Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de Afnemer niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal 3WA op verzoek van de Afnemer een reservekopie ter beschikking stellen.
- 16.5 Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden knowhow, Producten op welke wijze dan ook aan derden kenbaar te maken en/of door te geven dan wel te exploiteren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, op straffe van een boete van € 100.000,- per overtreding vermeerderd met geleden schade van 3WA.

### Artikel 17 - Persoonsgegevens & Privacy

- 17.1 De Afnemer geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming, om de door hem verstrekte persoonsgegevens van de Afnemer te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die 3WA aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de dan geldende privacywetgeving verwerkt.
- 17.2 Afgenomen producten kunnen de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. 3WA fungeert daarbij soms als Verwerker zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Afnemer wordt in deze aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven. Waaronder de verplichting om gezamenlijk een Verwerkersovereenkomst op te stellen (art. 28 AVG).
- 17.3 3WA zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van Producten zijn opgeslagen of verwerkt en zal de AVG naleven. 3WA zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegde toegang krijgen tot gegevens van de Afnemer.
- 17.4 De gegevens van Afnemer worden uitsluitend opgeslagen op server die zich bevinden in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER).
- 17.5 Indien het afgenomen producten van derden betreft (zoals o.a. diensten of licenties) dan dient er mogelijk een Verwerkersovereenkomst tussen de Afnemer en derden opgesteld te worden. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van 3WA. 3WA heeft hooguit een bemiddelende rol in deze situatie.

### Artikel 18 - Slotbepalingen

- 18.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak (of aan de andere kant) niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.
- 18.2 De Afnemer is niet gerechtigd, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van 3WA, rechten en plichten uit deze voorwaarden of uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
- 18.3 De Afnemer verleent hierbij op voorhand toestemming voor en medewerking aan volledige overdracht van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst door 3WA aan een derde, voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een bedrijfsovername van 3WA, zover 3WA nakoming van wat overeen is gekomen met de Afnemer garandeert.
- 18.4 De Afnemer verleent hierbij toestemming om de door 3WA geleverde Producten aan de Afnemer op te nemen in een portfolio en te gebruiken voor andere marketingdoeleinden.
- 18.5 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Afnemer, van zijn tegenwoordigers of gemachtigden, zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover 3WA eerst van kracht worden, nadat 3WA daarvan schriftelijk door Afnemer in kennis is gesteld.
- 18.6 Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.
- 18.7 De Afnemer is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens schriftelijk mededeling te doen aan 3WA.
- 18.8 De Afnemer dient in geval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling 3WA hiervan, indien van toepassing via haar curator of bewindvoerder, in kennis te stellen.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA Servicecontract ICT-omgeving

De onderstaande voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden voor servicecontracten die 3WA met haar afnemers afsluit voor het beheer en onderhoud van ICT-omgeving van de afnemer. Uitgangspunt van een servicecontract is het verzekeren van continuïteit van ICT-omgeving door standaard onderhoud, advies en ondersteuning garanties tegen een vast tarief.

### Artikel 1 – Algemene bepalingen servicecontracten

- 1.1 Het servicecontract heeft betrekking op ondersteuning, het technisch beheer, onderhoud en advies van ICT-omgeving van de afnemer.
- 1.2 Het servicecontract gaat in, op het moment dat 3WA het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). De aanvangsdatum wordt vastgelegd in de eerste factuur inzake het servicecontract.
- 1.3 Het servicecontract wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.
- 1.4 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkenmale één jaar, tenzij één der partijen twee maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd.
- 1.5 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt indien per post opgezegd de datum van de poststempel en indien per e-mail de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.
- 1.6 In het servicecontract worden diverse variabelen overeengekomen met betrekking tot de invulling van deze aanvullende voorwaarden. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over variabelen uit deze aanvullende voorwaarden, is de invulling van deze variabelen ter beoordeling van 3WA.
- 1.7 Overgebleven capaciteit (resterende tijd) van premie(s) voor ondersteuning wordt binnen een kalenderjaar verrekend met opvolgende bezoeken. Uitdrukkelijk wordt niets verrekend met premie(s) of overige facturen.
- 1.8 Werkzaamheden en premies voor ondersteuning en periodieke bezoeken worden maandelijks verrekend.

### Artikel 2 – Ondersteuning

- 2.1 3WA levert en garandeert ondersteuning binnen de scope gedefinieerd in het servicecontract.
- 2.2 3WA biedt zowel ondersteuning op locatie als op afstand. 3WA bepaalt in overleg met de afnemer hoe ondersteuning wordt verleend.
- 2.3 3WA maakt onderscheid in de volgende ondersteuningsniveaus: cloud- en/of serveromgeving/ lokaal netwerk (omgeving/ netwerk), werkstations en overige apparatuur. Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in complete uitval versus gedeeltelijke uitval. Bijvoorbeeld: monitor geheel defect versus alleen één kleur defect.

Uitval	compleet	gedeeltelijk
Omgeving/ netwerk	Type A	Type B
Werkstation	Type C	Type D
Overige apparatuur	Type D	Type D
- 2.4 De responsetijd is de tijd die tussen de melding van een storing bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 5.1) en de reactie van 3WA om de storing op te lossen. Deze reactie kan zowel ter plaats als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.
- 2.5 3WA biedt standaard ondersteuning op basis van nacalculatie.

### Artikel 3 – Periodiek onderhoud

- 3.1 Indien overeengekomen, zal 3WA periodiek onderhoud plegen aan de ICT-omgeving van de afnemer, zoals afgesproken in het servicecontract. Hiervoor is een premie en maximale bezoeksduur afgesproken in het servicecontract. Tijdens het bezoek kan in overleg met de afnemer een checklist worden afgewerkt.
- 3.2 Indien de maximale bezoeksduur is overschreden, zal de overige werktijd op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht. Indien blijkt dat de bezoeksduur structureel incorrect is, dan zal de premie in overleg worden aangepast.
- 3.3 De maximale bezoeksduur betekent niet, dat deze tijdsaanduiding de norm is voor de bezoeksduur. De premie is gebaseerd op een gemiddelde bezoeksduur, welke lager is dan de maximale bezoeksduur.

### Artikel 4 – Verplichtingen 3WA

- 4.1 3WA dient te beschikken over kennis om de ICT-omgeving, apparatuur en systemen van de afnemer adequaat te ondersteunen.
- 4.2 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om een storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.
- 4.3 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor ondersteuning.
- 4.4 3WA dient te beschikken over software voor hulp op afstand.

### Artikel 5 – Verplichtingen afnemer

- 5.1 Storingen dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, storingse-mail adres of via de website. De gegevens hierover staan in het servicecontract en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA is echter wel verplicht de afnemer hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.
- 5.2 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de ICT-omgeving. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang worden eventueel opgenomen in het servicecontract.
- 5.3 De afnemer is verplicht om 3WA op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de ICT-omgeving.

### Artikel 6 – Documentatie

- 6.1 3WA kan de ICT omgeving van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van het servicecontract.
- 6.2 3WA is eigenaar van de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in het servicecontract.
- 6.3 3WA is verplicht om toegangsdocumentatie als gebruikersnamen en wachtwoorden voor beheer over te dragen aan de afnemer.

### Artikel 7 – Boeteclausule

- 7.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van de premie zoals overeengekomen in het servicecontract, indien door 3WA de in het servicecontract genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA Servicecontract ICT-omgeving

- 7.2 De totale restitutie op de premie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van de premie niet overschrijden.
- 7.3 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.
- 7.4 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedssfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn maar niet uitsluitend weersomstandigheden zoals gladheid, sneeuw, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen, afsluitingen van wegen, uitvallen of vertragingen van pontveren etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de vertraging het gevolg is van het feit dat de medewerker van 3WA geen toegang krijgt tot de locatie waar de apparatuur is opgesteld, ook als dit buiten kantooruren is.

### Artikel 8 – Tarieven

- 8.1 Het servicecontract is gebaseerd op het aantal ondersteunde applicaties en apparaten.
- 8.2 3WA werkt met standaard uurtarieven. De uurtarieven kunnen periodiek worden bijgesteld. 3WA zal de afnemer hier schriftelijk over informeren.
- 8.3 De gewerkte tijd bedraagt minimaal een half uur voor werkzaamheden op locatie, minimaal een kwartier voor werkzaamheden op afstand en wordt afgerond per kwartier. De reistijd valt niet onder de gewerkte tijd hiervoor worden voorrijkosten berekend.
- 8.4 Eventuele kortingen worden verrekend over de standaard tarieven.
- 8.5 De standaard uurtarieven gelden tijdens kantooruren (MA –VR tussen 9:00-18:00). Buiten kantooruren geldt een opslagpercentage van 50% op werkdagen (MA-VR) tot 22:00 voor overige tijden en op officiële feestdagen geldt een opslagpercentage 100%. De eventuele afgesproken kortingen worden over het tarief inclusief opslag verrekend.
- 8.6 Lid 8.4 is niet van toepassing, indien 3WA uit eigen beweging ervoor kiest buiten kantooruren haar diensten te verlenen.
- 8.7 De premie is inclusief voorrijkosten voor de periodieke bezoeken, maar tenzij anders afgesproken exclusief voorrijkosten voor andere bezoeken.

### Artikel 9 – Uitsluitingen

- 9.1 Defecten als gevolg van ondeugdelijke behandeling, reparaties door afnemer of door derden, gebruik van ongeschikte accessoires of randapparatuur of enige andere oorzaak die niet als normale slijtage kan worden beschouwd, vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van het servicecontract.
- 9.2 ICT-omgeving en/of apparatuur voorzien van oudere releases software die niet meer door de fabrikant worden ondersteund, vallen niet onder de werking van het servicecontract.
- 9.3 Nieuwe software implementaties vallen niet automatisch onder de werking van het servicecontract. Hiervoor kan wel in overleg de overeenkomst uitgebreid worden.
- 9.4 Het maken van periodieke back-ups, opslaan, herstellen van klantgegevens vallen niet onder de werking van het servicecontract.
- 9.5 Storingen op apparatuur en diensten van derden vallen niet onder de werking van het servicecontract.

- 9.6 ICT-omgevingen en/of apparatuur ouder dan 6 jaar wordt beschouwd als End Of Life en valt niet onder de werking van het servicecontract.
- 9.7 Niet-legitieme software wordt door 3WA niet ondersteund en valt volledig buiten de werking van de overeenkomst. De afnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van niet-legitieme software.
- 9.8 Storingen veroorzaakt door grove gebruikersfouten of derden vallen niet onder het all-in servicecontract. 3WA kan gemaakte kosten van deze werkzaamheden doorberekenen aan de afnemer.
- 9.9 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van het all-in servicecontract. Uiteraard staat 3WA klaar om ondersteuning te bieden in geval van cybercrime.

### Artikel 10 – Aansprakelijkheid

- 10.1 Het is aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. De verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, berust uitsluitend bij de afnemer. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up noodzakelijk, 3WA kan niet verzekeren dat er geen gegevensverlies optreedt.
- 10.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies tijdens werkzaamheden anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.
- 10.3 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

### Artikel 11 – Betaling

- 11.1 De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een kwartaal vooraf.
- 11.2 3WA is gerechtigd de dienstverlening onmiddellijk te staken bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie. De afnemer heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en deze overeenkomst blijft onverminderd van kracht.
- 11.3 Bij niet tijdige betaling conform het bepaalde in artikel 11, vervalt de dekking van de overeenkomst. Dit ongeacht de verplichting van de afnemer om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de niet tijdige betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke aanvangsdatum van de overeenkomst.

### Artikel 12 – Slotbepalingen

- 12.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.
- 12.2 Bepalingen uit Algemene Voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden indien er sprake is van een servicecontract voor ICT-omgeving.
- 12.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

# Aanvullende voorwaarden

## Serviceovereenkomst 3WA apps

De onderstaande voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden voor serviceovereenkomst die 3WA met haar afnemers afsluit voor door 3WA ontwikkelde app(s) ook wel apps genoemd. Uitgangspunt van een service overeenkomst is het verzekeren van continuïteit en ondersteuning van de geleverde app(s).

### Artikel 1 - Algemene bepalingen serviceovereenkomsten

- 1.1 De serviceovereenkomst heeft betrekking op de levering, beschikbaarheid van parate kennis, ondersteuning en beheer van app(s) ontwikkeld door 3WA en afgenomen door de afnemer.
- 1.2 De app(s) kunnen zowel bij de klant als bij 3WA worden geïnstalleerd. De scope en verantwoordelijkheden van zowel 3WA als de afnemer zijn vastgelegd in de serviceovereenkomst.
- 1.3 De serviceovereenkomst gaat in, op het moment dat 3WA de ontvangst van het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). Indien de app nog niet opgeleverd is, gaat de overeenkomst in op moment van oplevering. De aanvangsdatum wordt vastgelegd in de eerste factuur inzake de serviceovereenkomst.
- 1.4 De serviceovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.
- 1.5 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar, tenzij één der partijen twee maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd.
- 1.6 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt indien per post opgezegd de datum van de poststempel en indien per e-mail de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.
- 1.7) 3WA maakt op basis van type melding onderscheid in de twee niveaus: storing algemene werking van de app(s) en ondersteuning van app(s). Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in mate van prioriteit. De prioriteit wordt op basis van werkbaarheid van de app in samenspraak met de afnemer bepaald. Hieronder volgt een overzicht van de diverse classificaties van meldingen.

Prioriteit	Hoog	Standaard
Storing algemene werking	Type A	Type B
Ondersteuning	Type C	Type D
- 1.8 In de serviceovereenkomst worden diverse variabelen overeengekomen met betrekking tot de invulling van deze aanvullende voorwaarden. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over variabelen die in deze aanvullende voorwaarden genoemd worden, is de invulling van deze variabelen ter beoordeling van 3WA.

### Artikel 2 - Verplichtingen 3WA

- 2.1 3WA dient te beschikken over kennis van de app(s) en middelen voor het verwerken van meldingen, het beantwoorden van vragen, het verhelpen van eventuele bugs en het verrichten van werkzaamheden die voortvloeien uit de serviceovereenkomst.
- 2.2 De tijd tussen de melding van een storing bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 3) en de reactie van 3WA om de storing op te lossen is de responsetijd. De reactie kan zowel ter plaatse als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.
- 2.3 De responsetijd is vastgelegd in de serviceovereenkomst daar elke afnemer verschillende wensen heeft en 3WA samen met de afnemer haar behoefte vaststelt.

- 2.4 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor meldingen tijdens kantooruren (zie artikel 6.4).
- 2.5 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om bij melding van onderbrekingen en/of gebreken, die leiden tot verstoring van een reguliere bedrijfsvoering bij de afnemer door voldoende middelen in te zetten om zo spoedig mogelijk een herstel van de reguliere bedrijfsvoering te realiseren.
- 2.6 Afspraken over beheer van de onderliggende software en systemen inclusief garanties over de beschikbaarheid kunnen op verzoek worden opgenomen in de serviceovereenkomst. In andere gevallen is de afnemer zelf verantwoordelijk voor beheer en beschikbaarheid van de onderliggende software en systemen.
- 2.7 3WA levert standaard tweede lijn ondersteuning aan key-medewerkers (zoals beschreven in artikel 3) van de afnemer en geen eerste lijn helpdesk aan de eindgebruiker van de app(s) binnen de organisatie van de afnemer. Een key-medewerker kan een melding doen via het supportnummer, supporte-mailadres of de website.

### Artikel 3 - Verplichtingen afnemer

- 3.1 De afnemer dient één of meerdere key-medewerker(s) aan te stellen, die een gemiddelde kennis van IT heeft en bovengemiddelde kennis van de door 3WA geleverde app(s) en als intermediair fungeert tussen de gebruikers binnen de organisatie van de afnemer en 3WA. De afnemer dient de key-medewerker(s) bij 3WA aan te melden als geautoriseerd contactpersoon.
- 3.2 Type A en B (storingen) dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, stortingse-mailadres of via de website door of in opdracht van een geautoriseerd contactpersoon. De contactgegevens van 3WA staan in de serviceovereenkomst en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA dient de afnemer hier dan tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.
- 3.3 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de benodigde apps, systemen en/of apparatuur. De afnemer dient alle medewerking aan 3WA te verlenen om de onderbrekingen en/of gebreken direct op te lossen en/of tezamen een goed functionerende (tijdelijke) "work around" te realiseren. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang en medewerking worden eventueel opgenomen in de serviceovereenkomst.
- 3.4 De afnemer is verplicht om 3WA tijdig op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de ICT-architectuur die gerelateerd zijn aan de serviceovereenkomst.

### Artikel 4 - Bugs

- 4.1 Bugs zijn fouten in de geleverde app(s). 3WA spant zich maximaal in om bugs te voorkomen maar 3WA kan niet garanderen dat app(s) volledig vrij van bugs zijn.
- 4.2 Beide partijen dienen zich maximaal in te spannen om tezamen bugs te identificeren en te verhelpen.
- 4.3 De ernst van een bug bepaald de prioriteit van een melding. Een bug waardoor de app volledig onbruikbaar is heeft een hoge prioriteit. Indien de bug alleen storend is en de app verder goed werkt krijgt het een standaard prioriteit (zie ook artikel 1.7).
- 4.4 Technisch gebreken worden door 3WA vrij van kosten hersteld.

# Aanvullende voorwaarden

## Serviceovereenkomst 3WA apps

- 4.5 Een bug veroorzaakt door een programmeerfout wordt gezien als technisch gebrek.
- 4.6 Bugs ontstaan door onvoorziene en/of externe factoren, worden niet gezien als technische gebreken.
- 4.7 Bugs waarbij de software wel functioneert maar de app na oplevering niet geheel aan de verwachtingen van de afnemer voldoet zijn doorgaans geen technisch gebreken maar functionele gebreken.
- 4.8 Werkzaamheden voortvloeiend uit een bug worden binnen de scope van de serviceovereenkomst uitgevoerd.

### Artikel 5 - Boeteclausule

- 5.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van de premie zoals overeengekomen in de serviceovereenkomst, indien door 3WA de in de serviceovereenkomst genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond. De totale restitutie op de premie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van de premie niet overschrijden.
- 5.2 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.
- 5.3 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedssfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn maar niet uitsluitend weersomstandigheden zoals bliksem, overstromingen, sneeuw, ijzel, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de afnemer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

### Artikel 6 - Tarieven

- 6.1 Het tarief voor de serviceovereenkomst is gebaseerd op de aanschafwaarde van de app(s) en de scope van de serviceovereenkomst.
- 6.2 3WA werkt met standaard uurtarieven deze zijn beschreven in de serviceovereenkomst. De uurtarieven kunnen periodiek worden bijgesteld. 3WA zal de afnemer hier schriftelijk over informeren.
- 6.2 De gewerkte tijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond per kwartier. De reistijd valt niet onder de gewerkte tijd hiervoor worden voorrijkosten berekend.
- 6.3 Eventuele kortingen worden verrekenend over de standaard tarieven.
- 6.4 De standaard uurtarieven gelden tijdens kantooruren op werkdagen (maandag tot en met vrijdag tussen 9:00-18:00). Buiten kantooruren op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tot 22:00 geldt een opslagpercentage van 50% voor overige tijden, in het weekend en op officiële feestdagen geldt een opslagpercentage 100%.
- 6.5 Lid 6.4 is niet van toepassing, indien 3WA uit eigen beweging ervoor kiest buiten kantooruren haar diensten te verlenen.

### Artikel 7 - Documentatie

- 7.1 3WA draagt zorg voor documentatie van de communicatie tussen de afnemer en 3WA over de werkzaamheden voortvloeiend uit de serviceovereenkomst.
- 7.2 3WA kan de ICT architectuur van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de serviceovereenkomst.
- 7.3 3WA is eigenaar is de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in de serviceovereenkomst.

### Artikel 8 - Uitsluitingen

- 8.1 Problemen als gevolg van ondeugdelijke gebruik door afnemer of gebruikersfouten vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van de serviceovereenkomst.
- 8.2 Het maken van periodieke back-ups, opslaan, herstellen van klantgegevens vallen tenzij anders overeengekomen niet onder de werking van de serviceovereenkomst.
- 8.3 Storingen door apparatuur en diensten van derden vallen tenzij anders overeengekomen niet onder de werking van de serviceovereenkomst.
- 8.4 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

### Artikel 9 - Aansprakelijkheid

- 9.1 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies. 3WA dient zich wel maximaal in te spannen om dataverlies te voorkomen.
- 9.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen.

### Artikel 10 - Betaling

- 10.1 De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een halfjaar.
- 10.2 3WA is gerechtigd de dienstverlening onmiddellijk te staken bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie. De afnemer heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en deze overkomt blijft onverminderd van kracht.
- 10.3 Bij niet tijdige betaling conform het bepaalde in artikel 10, vervalt de dekking van de overeenkomst. Dit ongeacht de verplichting van de afnemer om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de niet tijdige betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke aanvangsdatum van de overeenkomst.

### Artikel 11 - Slotbepalingen

- 11.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.
- 11.2 Bepalingen uit de Algemene Voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden indien er sprake is van een serviceovereenkomst voor apps.
- 11.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.



# Aanvullende voorwaarden 3WA SaaS & cloud-diensten

De onderstaande voorwaarden behoren bij de SaaS en clouddiensten van 3WA. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA. Uitgangspunt van deze voorwaarden is het verzekeren van continuïteit en ondersteuning van de geleverde dienst(en).

## Artikel 1 - Algemene bepalingen SaaS en cloud voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op de levering, beschikbaarheid van parate kennis, ondersteuning en beheer van SaaS en cloud diensten direct aangeboden door 3WA en afgenomen door de afnemer.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn enkel van toepassing op diensten indien de voorwaarden zijn opgenomen in de overeenkomst tussen 3WA en de afnemer.
- 1.3 De overeenkomst gaat in, op het moment dat 3WA de ontvangst van het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). Indien de dienst(en) niet binnen vijf werkdagen opgeleverd wordt, gaat de overeenkomst in op moment van oplevering.
- 1.4 De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal twee jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.
- 1.5 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar, tenzij één der partijen drie maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd.
- 1.6 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt, indien per post opgezegd, de datum van de poststempel en, indien per e-mail, de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.
- 1.7 3WA maakt op basis van type melding onderscheid in de twee niveaus: storting algemene werking van de dienst(en) en ondersteuning van dienst(en). Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in mate van prioriteit. De prioriteit wordt op basis van werkbaarheid van de dienst in samenspraak met de afnemer bepaald. Hieronder volgt een overzicht van de diverse classificaties van meldingen.

Prioriteit	Hoog	Standaard
Storting algemene werking	Type A	Type B
Ondersteuning	Type C	Type D

- 1.8 De kantooruren van 3WA zijn maandag tot en met vrijdag, tussen 09.00 uur en 18.00 uur, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen.

## Artikel 2 - Verplichtingen 3WA

- 2.1 3WA dient te beschikken over kennis van de dienst(en) en middelen voor het verwerken van meldingen, het beantwoorden van vragen, het verhelpen van eventuele bugs en het verichten van werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst.
- 2.2 De tijd tussen de melding van een storting bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 3) en de reactie van 3WA om de storting op te lossen is de responsetijd. De reactie kan zowel ter plaatsen als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitsluitend niet verstaan de tijd tussen de melding van een storting totdat de storting is opgelost.
- 2.3 De response tijden voor meldingen zijn tenzij anders overeengekomen binnen kantooruren (zie artikel 1.8) als volgt:
  - Type A: 2 uur
  - Type B: 4 uur
  - Type C: 6 uur
  - Type D: 12 uur

- 2.4 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor meldingen tijdens kantooruren (zie artikel 1.8).
- 2.5 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om bij melding van onderbrekingen en/of gebreken, die leiden tot verstoring van een reguliere bedrijfsvoering bij de afnemer door voldoende middelen in te zetten om zo spoedig mogelijk een herstel van de reguliere bedrijfsvoering te realiseren.
- 2.6 Afspraken over beheer van de onderliggende software en systemen anders dan geleverd vanaf systemen van 3WA kunnen op verzoek worden opgenomen in de overeenkomst. In andere gevallen is de afnemer zelf verantwoordelijk voor beheer en beschikbaarheid.
- 2.7 3WA levert standaard tweede lijn ondersteuning aan key-medewerkers (zoals beschreven in artikel 3) van de afnemer en geen eerste lijn helpdesk aan de eindgebruiker van de dienst(en) binnen de organisatie van de afnemer. Een key-medewerker kan een melding doen via het supportnummer, supporte-mailadres en/of de website.

## Artikel 3 - Verplichtingen afnemer

- 3.1 De afnemer dient één of meerdere key-medewerker(s) aan te stellen, die een gemiddelde kennis van IT heeft en bovengemiddelde kennis van de door 3WA geleverde dienst(en) en als intermediair fungeert tussen de gebruikers binnen de organisatie van de afnemer en 3WA. De afnemer dient de key-medewerker(s) bij 3WA aan te melden als geautoriseerd contactpersoon.
- 3.2 Type A en B (storingen) dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, stortingse-mailadres of via de website door of in opdracht van een geautoriseerd contactpersoon. De contactgegevens van 3WA staan in de overeenkomst en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA dient de afnemer hier dan tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.
- 3.3 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de benodigde systemen en/of apparatuur. De afnemer dient alle medewerking aan 3WA te verlenen om de onderbrekingen en/of gebreken direct op te lossen en/of tezamen een goed functionerende (tijdelijke) "work around" te realiseren. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang en medewerking worden eventueel opgenomen in de overeenkomst.
- 3.4 De afnemer is verplicht om 3WA tijdig op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de dienst(en) en/of ICT-architectuur die gerelateerd zijn aan de overeenkomst.

## Artikel 4 - Bugs

- 4.1 Bugs zijn fouten in de geleverde dienst(en). 3WA spant zich maximaal in om bugs te voorkomen maar 3WA kan niet garanderen dat dienst(en) volledig vrij van bugs zijn.
- 4.2 Beide partijen dienen zich maximaal in te spannen om tezamen bugs te identificeren en te verhelpen.
- 4.3 De ernst van een bug bepaald de prioriteit van een melding. Een bug waardoor de dienst volledig onbruikbaar is heeft een hoge prioriteit. Indien de bug alleen storend is en de dienst verder goed werkt krijgt het een standaard prioriteit (zie ook artikel 1.7).
- 4.4 Een bug veroorzaakt door een programmeerfout wordt gezien als technisch gebrek.
- 4.5 Bugs ontstaan door onvoorziene en/of externe factoren, worden niet gezien als technische gebreken.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA SaaS & cloud-diensten

- 4.6 Bugs waarbij de software wel functioneert maar de dienst na oplevering niet geheel aan de verwachtingen van de afnemer voldoet zijn doorgaans geen technisch gebreken maar functionele gebreken.
- 4.7 Werkzaamheden voortvloeiend uit een bug worden binnen de scope van de overeenkomst uitgevoerd.

### Artikel 5 - Boeteclausule

- 5.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van het maandbedrag van de dienst, indien door 3WA de maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen tien werkdagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond.
- 5.2 De restitutie bij overschrijving responsetijden, per incident is als volgt:
- Binnen de responsetijd: 0% van het maandbedrag;
  - Tot twee keer de responsetijd: 20% maandbedrag;
  - Tot drie keer de responsetijd: 30% maandbedrag;
  - Tot vier keer de responsetijd: 40% maandbedrag;
  - Na vier keer de responsetijd: 50% maandbedrag.
- De totale restitutie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van het maandbedrag niet overschrijden.
- 5.3 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door overmacht cq omstandigheden buiten de invloedssfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn, maar niet uitsluitend, weersomstandigheden zoals bliksem, overstromingen, sneeuw, ijzel, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de afnemer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- 5.4 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.

### Artikel 6 - Tarieven

- 6.1 3WA werkt met standaard tarieven deze zijn beschreven in de overeenkomst.
- 6.2 Tarieven voor de dienst(en) zijn per maand (ook wel maandbedrag), tenzij anders overeengekomen.
- 6.3 Tarieven voor de dienst(en) zijn gebaseerd op basis van bundels voor het gebruik van de dienst(en).
- 6.4 3WA rekent jaarlijks het verbruik af. Indien de afnemer meer heeft verbruikt dan in het voorgaande jaar is afgenomen worden de extra kosten in rekening gebracht. 3WA hanteert hiervoor het tarief voor overschrijding van de bundel.
- 6.5 Eventuele kortingen worden verrekent over de standaard tarieven.

### Artikel 7 - Documentatie

- 7.1 3WA draagt zorg voor documentatie van de communicatie tussen de afnemer en 3WA over de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst.
- 7.2 3WA kan de ICT architectuur van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.3 3WA is eigenaar van de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst.

### Artikel 8 - Uitsluitingen

- 8.1 Problemen als gevolg van ondeugdelijk gebruik door afnemer of gebruikersfouten vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van de overeenkomst.
- 8.2 Installatie, configuratie en andere werkzaamheden op apparatuur en diensten van derden vallen, tenzij anders overeengekomen, niet onder de werking van de overeenkomst.
- 8.3 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

### Artikel 9 - Aansprakelijkheid

- 9.1 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is. 3WA dient zich wel maximaal in te spannen om dataverlies te voorkomen.
- 9.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

### Artikel 10 - Betaling

- 10.1 De verschuldigde tarieven worden vooraf gefactureerd. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een kwartaal.

### Artikel 11 - Slotbepalingen

- 11.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.
- 11.2 Bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA hostingdiensten

De onderstaande voorwaarden behoren bij de additionele diensten hosting & domeinnaamregistratie van 3WA. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.

### Artikel 1 - Domeinnamen & SSL certificaten

- 1.1 Indien is overeengekomen, dat 3WA voor de afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of SSL certificaten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 1.2 Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of SSL certificaat zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing, waaronder niet uitsluitend de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland valt. De desbetreffende instantie beslist over de verlening van een domeinnaam met extensie .nl. 3WA vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 1.3 Een domeinnaam en/of SSL certificaat en wordt geregistreerd op naam van de afnemer. De afnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de domeinnaam en/of SSL certificaat. De afnemer vrijwaart 3WA van iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam en/of SSL certificaat, ook indien 3WA bij de verkrijging van de domeinnaam en/of SSL certificaat geen bemiddeling heeft verleend.
- 1.4 3WA kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat een domeinnaam al geregistreerd is, of geregistreerd wordt in de periode dat de domeinnaam bij 3WA in behandeling is. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 1.5 3WA kan bij ontbinding van de overeenkomst naar eigen inzicht de domeinnaam en/of SSL certificaat van de afnemer uit de ontbonden overeenkomst opzeggen. Ter zake aanvaardt 3WA geen enkele aansprakelijkheid.

### Artikel 2 - IP-adressen

- 2.1 Indien is overeengekomen, dat 3WA voor de afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2.2 Op aanvraag en gebruik van een IP-adres zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing, waaronder niet uitsluitend de organisatie RIPE valt. 3WA vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 2.3 Een IP-adres en tenzij anders afgesproken geregistreerd op naam van 3WA. De afnemer is echter volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het IP-adres. De afnemer vrijwaart 3WA van iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van het IP-adres.
- 2.4 Tenzij anders overeengekomen wordt een IP-adres slechts ingezet voor de duur van de overeenkomst ten behoeve van afnemer. IP-adressen kunnen worden gedeeld met andere afnemers van 3WA, behalve als de aard van de dienst het niet toelaat of wenselijk maakt. De afnemer kan een IP-adres niet opeisen of meenemen tenzij dat expliciet schriftelijk is afgesproken. Voorts is 3WA gerechtigd IP-adressen te wijzigen als dat noodzakelijk is voor een goede levering van de betreffende haar dienst(en).

### Artikel 3 - Beheer van de systemen

- 3.1 3WA is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.
- 3.2 3WA is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure(s).
- 3.3 3WA is niet aansprakelijk voor schade bij de afnemer als gevolg van het onder de voorgaande leden gestelde, behoudens grove schuld of opzet zijdens 3WA.

### Artikel 4 - De overeenkomst

- 4.1 De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet overschrijden van de overeengekomen hoeveelheid schijfruimte, dataverkeer, geheugengebruik, processorgebruik en/of andere gebruikelijke limieten. De overeengekomen waarden zijn terug te vinden in de overeenkomst.
- 4.2 Indien geen waarden voor gebruik zijn opgenomen, geldt er een fair use policy. Dat wil zeggen dat het gemiddeld gebruik niet hoger mag liggen dan 10% in vergelijking tot andere afnemers met een vergelijkbare dienst.

### Artikel 5 - Betaling

- 5.1 Zolang de afnemer geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de diensten van 3WA en blijft een eventueel op zijn verzoek aangevraagde domeinnaam ter beschikking van 3WA, zulks ongeacht de rechten welke de afnemer op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de afnemer geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. 3WA draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen van de rechten van de afnemer op de domeinnaam, of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

### Artikel 6 - Aansprakelijkheid

- 6.1 De afnemer is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de gekozen gebruikers-/domeinnaam, SSL certificaten, IP-adressen, wachtwoorden en het e-mailadres. 3WA is gerechtigd hier wijzigingen in aan te brengen voor zover zij dat nodig acht in het belang van haar dienstverlening. 3WA is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de afnemer op haar systemen worden geplaatst.
- 6.2 3WA is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de afnemer die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de dienst van 3WA.
- 6.3 De afnemer vrijwaart 3WA van alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van een dienst van 3WA en/of het Internet door de afnemer.
- 6.4 3WA is niet aansprakelijk voor het functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur en de bijbehorende randapparatuur van derden of voor niet-nakomen van verplichtingen van derden waarvan 3WA zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 6.5 In alle gevallen is de maximale schadevergoeding vanwege het door opzet of grove schuld van 3WA niet verkrijgen van een correct aangevraagde domeinnaam gelijk aan het bedrag dat voor registratie van die domeinnaam gedurende 1 jaar aan de registrerende instantie wordt betaald.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA hostingdiensten

### Artikel 7 - Verplichtingen van 3WA

- 7.1 Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert 3WA dat de overeenkomst naar beste kunnen is uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 7.2 3WA spant zich in om de gegevens die afnemer opslaat op de apparatuur van 3WA zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen. De afnemer bepaalt de gewenste beschikbaarheid van de opgeslagen gegevens door het instellen van toegangsrechten.
- 7.3 3WA spant zich in om in geval van het niet beschikbaar zijn van de dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, afnemer te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking. 3WA doet dit door het plaatsen van een melding op haar website(s) waarop de getroffen dienst wordt aangeboden.
- 7.4 3WA maakt alleen back-ups voor continuïteitsdoeleinden. Dit is een vrijblijvende service en hierover worden geen garanties gegeven en hiervoor kan 3WA niet aansprakelijk voor worden gesteld. 3WA stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan afnemer, tenzij anders afgesproken. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de afnemer om reservekopieën van de bij 3WA opgeslagen data te maken.
- 8.5 3WA is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde dan ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de afnemer. De afnemer vrijwaart 3WA van aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 8.6 Het is de afnemer niet toegestaan zijn overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten (ook intellectuele eigendommen) aan derden te verkopen, te verhuren of aan de andere kant over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij 3WA daaraan voorafgaand hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

### Artikel 8 - Verplichtingen van de afnemer

- 8.1 De afnemer verricht generlei handelingen, zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van 3WA, waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze schade of hinder zouden kunnen toebrengen aan de systemen van 3WA, andere afnemers van de systemen en/of overige internetgebruikers.
- 8.2 Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en/of de aan de afnemer ter beschikking gestelde diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming, (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van (kinder)pornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij de afnemer enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
- 8.3 Voor schade aan 3WA of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de afnemer worden verhaald.
- 8.4 3WA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van 3WA buiten gebruik te stellen wanneer de afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA garantie op hardware

Onze producten voldoen aan hoge technische en kwalitatieve eisen. Om de kwaliteit te verzekeren, geven we op onze producten een beperkte garantie. Deze garantie geldt uitsluitend voor fysieke producten die door 3WA of onderliggende ondernemingen is verkocht. Lees deze informatie nauwkeurig en bewaar deze op een veilige plaats.

### Artikel 1 - Algemene bepalingen Garantievoorwaarden

- 1.1 De garantievoorwaarden hebben betrekking op door 3WA verkochte en geleverde fysieke producten.
- 1.2 De garantie begint op de dag van de aankoop (factuurdatum) of de datum van de leveringsbon. Merk op dat garantieaanspraken enkel geldend kunnen worden gemaakt mits voorlegging van de originele factuur of de originele leveringsbon. Waar de factuur en de leveringsbon dan ook altijd samen met de garantiedocumenten.
- 1.3 Het precieze garantietype, de duur en het toepassingsgebied voor producten van 3WA staan vermeld op de factuur, op de leveringsbon of op de bijgeleverde systeemkaart.

### Artikel 2 - Omvang en levering van garantieprestaties

- 2.1 De garantie omvat, tenzij anders voorzien, alle optredende materiaal- en verwerkingsfouten voor de specifieke garantieperiode. De mogelijke garanties zijn afhankelijk van het product in kwestie. Op de factuur, de leveringsbon of de bijgeleverde systeemkaart is aangegeven welke van de hierna in detail beschreven garantietypes van toepassing zijn op het door u aangekochte product, alsook hun respectieve looptijd.
- 2.2 De garantie geldt niet voor defecten die het gevolg zijn van onregelmatig gebruik. Regelmatig gebruik is het gebruik van het product overeenkomstig de voorwaarden die beschreven zijn in de gebruiksaanwijzing of in de productdocumentatie. De garantie beperkt zich tot het herstel van de hardwarefunctionaliteit en de toestand van het originele product bij levering. De garantie van 3WA omvat niet het herstellen van data of software van de klant.
- 2.3 Binnen de hierboven vermelde en hierna meer in detail beschreven garanties gebeurt dit door herstelling of vervanging, naar gelang de beslissing 3WA. De vervanging van defecte onderdelen gebeurt bij materiaal- en/of verwerkingsfouten door nieuwe of door zo goed als nieuwe onderdelen. Eventueel wordt het volledige product vervangen door een gelijk of functioneel gelijkwaardig product. In elk geval is de waarde van de garantieprestatie beperkt tot de waarde van het defecte product.
- 2.4 Defecte onderdelen die in het kader van een garantiegeval uit een product worden verwijderd, worden het eigendom van 3WA.  
Voor originele onderdelen van 3WA, die in een garantiegeval worden gebruikt, geldt bij inbouw in een door 3WA geleverd product enkel de resterende garantieduur van dit product met een minimum van drie maanden. Garantieprestaties worden door 3WA geleverd tijdens de gewone werkuren op normale werkdagen.

### Artikel 3 - Procedure in geval van garantie

- 3.1 Hierna wordt beschreven wat u in geval van een garantieaanspraak moet doen:  
Mocht een product geleverd door 3WA tegen alle verwachtingen in, een fout vertonen, dan kunt u eerst contact opnemen met de helpdesk. Onze medewerkers zullen u helpen om defecten en storingen te diagnosticeren; in vele gevallen kunnen zij de storing telefonisch verhelpen. Voor u de helpdesk opbelt, dient u altijd volgende de informatie bij de hand te hebben:
  - Uw naam, adres, postcode en een telefoonnummer waarop men u kan bereiken;
  - Factuur van het product;
  - Een korte beschrijving van het probleem.
  - Hou in geval van garantie ook altijd de originele CD's/ DVD's bij de hand, die bij de aankoop werden meegeleverd.
- 3.2 Als het probleem telefonisch of via e-mail niet kan worden opgelost, wordt er een RMA- (Return Merchandise Authorisation) nummer verstrekt; dit nummer dient u goed te bewaren. 3WA zal met u de verdere procedure afspreken. In artikelen 4, 5 en 6 zijn de standaard procedures voor de diverse garantietypes beschreven.

### Artikel 4 - Carry-in garantie

- 4.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt door Carry-in garantie, betekent dit dat het product bij 3WA wordt gerepareerd of wordt vervangen. Verzending naar 3WA is voor uw rekening, de retourzending is voor rekening van 3WA. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart: De klant dient het product (met eventuele accessoires zoals is afgesproken met de helpdesk) in een degelijke verpakking naar een aangewezen vestiging van 3WA te versturen (voldoende gefrankeerd) of te brengen. Op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA nummer te staan. Let er wel op dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.
- 4.2 In geval van garantie draagt 3WA de kosten voor de geprepareerde werkuren en voor het vereiste materiaal/wisselstuk. Indien het door de klant verzonden pakket niet of beschadigd aankomt, dient de klant zelf actie te ondernemen. Het transport heen en terug naar de vestiging van 3WA gebeurt op risico van de klant.
- 4.3 Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 30,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

### Artikel 5 - Collect & Return garantie

- 5.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt door Collect & Return garantie, betekent dit dat het product bij 3WA wordt gerepareerd of wordt vervangen. De verzending naar en van 3WA is voor rekening van 3WA. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart:
- 5.2 Het defecte product door een koerier opgehaald en afgeleverd bij een vestiging van 3WA. De klant dient het product degelijk te verpakken en op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA-nummer te staan. Let er wel op, dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.

# Aanvullende voorwaarden

## 3WA garantie op hardware

- 5.3 Nadat het product is gerepareerd of vervangen, zal de koerier deze weer retourneren. Alle kosten voor vervoer, onderdelen en arbeidsloon worden door deze garantie gedekt. Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 40,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

### Artikel 6 - On-site garantie

- 6.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt met On-Site garantie kan een fout bij de klant ter plaatse worden verholpen. In overleg met de helpdesk wordt er een RMA procedure gestart en wordt er een afspraak gemaakt.
- 6.2 Voorwaarde voor deze service ter plaatse is wel, dat de standplaats van de klant zich binnen 50 km of één uur rijtijd rond de zetel van een vestiging van 3WA bevindt. Als niet aan deze voorwaarde is voldaan geldt er garantie op carry-in basis. Als herstel ter plaatse niet mogelijk is, kan 3WA het product in een vestiging van 3WA herstellen.
- 6.3 In geval van on-site garantie zijn de kosten voor de gepresterde werk- en verplaatsingstijd en voor het vereiste materiaal of wisselstuk voor rekening van 3WA.
- 6.4 Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 40,- in rekening brengen. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten worden doorberekend.

### Artikel 7 - Garantie-uitsluitingen

- 7.1 Niet onder de garantie vallen:
- Onbelangrijke fouten of afwijkingen in de toestand van het product, die onbeduidend zijn voor de waarde en het voorgeschreven gebruik van het product;
  - Beschikbaarstelling en installatie van BIOS-, driver- of software-updates/upgrades;
  - Terugstellen van veiligheidsfuncties, wissen van wachtwoorden, enz.;
  - Opslaan of herstellen van klantspecifieke gegevens of software;
  - Herinstallatie van geblokkeerde software/besturingssystemen (b.v. door verwijderen van systeemrelevante bestanden, verkeerde systeeminstellingen of zichzelf reproducerende programma's, b.v. computervirussen);
  - De onderbrekingsvrije of foutvrije werking van geïntegreerde, gekopieerde of bijgeleverde software en de kwaliteit, de prestaties, de marktgeschiktheid of de geschiktheid van deze software of zijn productdocumentatie voor een of ander doel, zelfs als de software samen met een 3WA product werd geleverd;
  - Slijtageverschijnselen aan gegevensdragers, LCD-achtergrondverlichtingen, beeldbuizen van plasmabeeldschermen/CRT-monitoren (inbranding of helderheidsverlies);
  - Vervanging van verbruikte batterijen en/of accu's;
  - Slijtageonderdelen en verbruiksmaterialen (b.v. printerpatronen, CD recordables en dergelijke);
  - Afnemende capaciteit van accu's;
  - Pixelfouten bij Notebook-displays en LCD-beeldschermen binnen foutklasse II volgens ISO 13406-2.

- 7.2 De garantie omvat verder niet de diagnose en het verhelpen van storingen als gevolg van:

- Onvakkundig of verkeerd gebruik of behandeling van het product door de klant of derden (b.v. LCD-breuk, mechanische schade of schade aan de behuizing, defecte kabels of stekkers); onvakkundig zijn met name handelingen die niet overeenkomen met de informatie in het product-handboek;
- Overmacht (blikseminslag, overstroming, oorlog);
- Vervuilingen (muis, tapetransportsystemen enz.);
- Uitzonderlijke omgevingsinvloeden (overspanning, magnetevelden);
- Andere omstandigheden waarvoor 3WA niet kan instaan.

- 7.3 De garantieaanspraak vervalt:

- Indien de identificatienummers op het product niet meer aanwezig is.
- Bij serviceprestaties/herstellingen of andere wijzigingen aan het product door personen die niet door 3WA erkend zijn, tenzij het defect aantoonbaar niet door deze gebeurtenissen werd veroorzaakt of het gevolg ervan is.

### Artikel 8 - Aansprakelijkheidsbeperking

- 8.1 Andere aanspraken van de garantienemer dan die welke uitdrukkelijk in deze garantievoorwaarden vermeld zijn, zijn uitgesloten, tenzij er volgens het Nederlandse recht een dwingende wettelijke verplichting of aansprakelijkheid voor 3WA bestaat. Dit geldt met name ook voor aanspraken op vervanging van consequentiële schade, winstverlies, gegevens- of informatieverlies, of schade ten gevolge van werkingsonderbreking.
- 8.2 Bij gebruik van hard- en software is het steeds aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. Merk op dat de verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, uitsluitend bij de klant berust. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up ten zeerste aan te bevelen, want men kan niet verzekeren dat er geen gegevens verloren zullen gaan. Elke aansprakelijkheid voor gegevens- en informatieverlies in het kader van het leveren van de garantie, is uitgesloten.