

NEDERLANDS

NL

EN

ALGEMENE VOORWAARDEN

§ 1 Geldigheid en wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- (1) Deze Algemene Voorwaarden regelen de tussen de klant en DEKOM BV, Minervum 7444-H, 4817 ZG BREDA (hierna „DEKOM” genoemd) bekrachtigde overeenkomst over leveringen en diensten van DEKOM BV. Daarnaast zijn de servicevoorwaarden en de bijzondere huurvoorwaarden van toepassing, voorzover deze actief deel uitmaken van de overeenkomst.
- (2) Mondelinge afspraken worden niet gemaakt. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden, beschrijving van de te leveren goederen of diensten en de service- en bijzondere huurvoorwaarden dienen door DEKOM BV schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan de klant. Reageert de klant in het geval van voortdurende openstaande vorderingen niet op het aanbod van DEKOM BV en/of wijst hij deze niet binnen een maand na ontvangst van de wijzigingsmededeling af, dan accepteert hij daarmee het aanbod en worden de wijzigingen van kracht, voorzover DEKOM BV de klant in de mededeling uitdrukkelijk op de gevolgen daarvan heeft gewezen.
- (3) Afwijkende voorwaarden van de klant zijn niet geldig. Ze zijn dan ook niet van toepassing, wanneer DEKOM BV ze niet uitdrukkelijk afwijst of leveringen of diensten zonder voorbehoud uitvoert.

§ 2 Totstandkoming van de overeenkomst

Alle offertes van DEKOM BV zijn geheel vrijblijvend en verplichten tot niets. Een overeenkomst komt tot stand als gevolg van een telefonische, schriftelijke of elektronische opdracht van de zijde van de klant (fax, post, e-mail) en de daarop volgende schriftelijke opdrachtbevestiging van de zijde van DEKOM BV en is uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de opdrachtbevestiging alsmede de Algemene Voorwaarden van DEKOM BV. DEKOM BV behoudt zich, ook na het versturen van de opdrachtbevestiging, kleine, technisch onvermijdbare en door de klant redelijk geachte afwijkingen van de overeenkomst voor.

§ 3 Prijzen / Betaling

- (1) De in de door DEKOM BV toegestuurde offerte aan de klant genoemde prijzen zijn doorslaggevend en zijn exclusief de afzonderlijk vermelde wettelijke omzetbelasting. Wanneer aan klanten geen expliciete prijsopgave verstrekt is, dan geldt steeds de actuele prijslijst. Transport- en verzekeringskosten komen voor rekening van de klant.
- (2) De factuur voor geleverde goederen en diensten dient bij ontvangst voldaan te worden. Plaats van uitvoering voor alle betalingen is de plaats van vestiging van DEKOM BV.
- (3) DEKOM kan naast het overeengekomen factuurbedrag bovendien aanspraak maken op een vergoeding voor tijdens de uitvoering van de overeengekomen leveringen en diensten gepaard gaande noodzakelijke uitgaven, zoals reiskosten en dagvergoedingen. DEKOM BV vermeldt deze afzonderlijk op de factuur.
- (4) DEKOM BV brengt de vergoeding voor verleende diensten bij voorkeur maandelijks in rekening. Voorzover gefactureerd wordt aan de hand van geleverde diensten, bevatten de facturen specificaties van het aantal gewerkte uren, het dagtarief van de medewerkers, wier werkzaamheden gefactureerd worden, alsmede een beschrijving van de gefactureerde en de te vergoeden onkosten. Voor de facturatie van alle overige diensten en leveringen gelden de modaliteiten zoals opgenomen in de betreffende overeenkomst.
- (5) DEKOM BV houdt zich het recht voor, de acceptatie van cheques of geldwissels als betaalmiddel te weigeren. Cheques of geldwissels worden uitsluitend onder bepaalde voorwaarden als betaling geaccepteerd. De hiermee gepaard gaande kosten vallen ten laste van de klant. Het betalingsverzoek vervalt pas nadat de cheque of geldwissel is ingewisseld.
- (6) Wanneer meerdere vorderingen tegen de klant openstaan en een betaling door de klant niet voldoende is om alle openstaande vorderingen te voldoen, wordt een betalingsregeling volgens wettelijke voorschriften van kracht (§ 366 nr. 2 van het Duitse Burgerlijk Wetboek), ook, indien de klant nadrukkelijk een bepaalde vordering heeft voldaan.

§ 4 Te leveren goederen en diensten

- (1) De door DEKOM BV aan de klant te leveren goederen of diensten worden gedetailleerd beschreven in de opdrachtbevestiging.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- (2) De vermelde leveringstermijn is vrijblijvend, voorzover niet schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is. De leveringstermijn is onder voorbehoud van een tijdige nakoming van alle verplichtingen die nodig zijn voor een tijdige levering aan de klant.
- (3) Indien tijdens de installatie van de gehuurde goederen diensten van derden noodzakelijk zijn, dan wordt de leveringstermijn hier mogelijk door vertragen. De door DEKOM BV na te komen verplichtingen zijn onder voorbehoud van een juiste en tijdige aanlevering van goederen aan DEKOM BV zelf. Hetzelfde geldt voor stakingen of blokkades van het bedrijf, gevallen van overmacht of maatregelen van overheidswege.
- (4) De annulering van de overeenkomst door de klant door het niet tijdig nakomen van een leveringstermijn is pas rechtsgeldig na ontvangst van een schriftelijke herinnering na afloop van de leveringstermijn en het aanbod van een redelijke termijn van respijt. Schadeclaims als gevolg van niet nagekomen leveringstermijnen zijn uitgesloten, tenzij deze het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van de kant van DEKOM BV.
- (5) DEKOM BV is gerechtigd tot het doen van deelleveringen, tenzij anders overeengekomen.

§ 5 Installatie en verhuur van videoconferentiesystemen

- (1) DEKOM BV verzorgt de installatie van videoconferentiesystemen op basis van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tegen een vergoeding op basis van de actuele prijslijst van DEKOM BV.
- (2) In het geval van een gratis testopstelling door DEKOM BV is DEKOM BV te allen tijde gerechtigd teruggave van de testapparatuur te verlangen. De apparatuur dient geretourneerd te worden in een staat, zoals omschreven in de overeenkomst. Wanneer een klant een verzoek om teruggave niet honoreert, dan is DEKOM BV gerechtigd een schadeloosstelling te verlangen voor het gebruik van de apparatuur op basis van de in de prijslijst vermelde bedragen. De klant is onbeperkt aansprakelijk voor schade aan de testinstallatie als gevolg van niet-conform gebruik, opzet of nalatigheid. DEKOM BV is slechts aansprakelijk voor opzet en grove nalatigheid. Tijdens de proefopstelling zijn de betreffende onderhouds- en gebruikskosten voor rekening van de klant.
- (3) Presentaties en overige adviserende diensten van DEKOM BV zijn te allen tijde vrijblijvend, voorzover niet anders overeengekomen is. DEKOM BV behoudt zich het recht voor een passende onkostenvergoeding in rekening te brengen voor geleverde presentaties en adviezen. Aan cursussen en trainingen die in opdracht worden verzorgd zijn kosten verbonden.
- (4) Voor de huur van videoconferentiesystemen van DEKOM BV zijn bijzondere huurvoorwaarden en de meest actuele prijslijst van toepassing. De huur van ruimtes vindt uitsluitend plaats op grond van een afzonderlijk opgestelde schriftelijke overeenkomst.

§ 6 Risico-overdracht

- (1) De verzending geschiedt vanaf het magazijn op kosten en risico van de klant, ook wanneer overeengekomen is, dat het transport gratis geschiedt, of wanneer DEKOM BV de installatie verzorgt. Na overdracht van de goederen aan de transportonderneming gaat het risico over op de klant. DEKOM BV is vrij in de keuze voor het transport. DEKOM BV kan eventueel ook eigen medewerkers belasten met het transport. De verantwoordelijkheid voor het afsluiten van een transportverzekering ligt bij de klant.
- (2) Indien de verzending als gevolg van het handelen van de klant vertraagd wordt, gaat, na de mededeling dat de goederen gereed zijn voor verzending, het risico over op de klant.

§ 7 Afname van diensten

- (1) Voorzover het bij verplichtingen door DEKOM BV om werkzaamheden gaat, zijn ze volgens de koopovereenkomst gebonden aan deze voorwaarden. Dit is niet van toepassing op door DEKOM BV te verrichten diensten, in het bijzonder op uit te brengen adviezen of ondersteunende diensten, tenzij de behoefte hieraan in de opdrachtbevestiging expliciet is opgenomen.
- (2) DEKOM BV stuurt de klant altijd een schriftelijke opdrachtbevestiging van de afgenomen goederen of diensten.
- (3) Wanneer door de kwaliteit van de levering of de geleverde diensten van afname geen sprake kan zijn, dan wordt de afname als voltooid beschouwd.
- (4) DEKOM BV kan een voorstel tot deelleveringen of deeldienstverleningen ter acceptatie voorleggen (gedeeltelijke acceptatie). Van een gedeeltelijke acceptatie kan bijvoorbeeld sprake zijn na:
 - afsluiting van een afgeronde fase van bepaalde werkzaamheden of
 - oplevering van autonome en functionele onderdelen van de bestelde goederen.
- (3) Voor gedeeltelijke acceptaties gelden dezelfde voorwaarden als voor acceptaties in het algemeen. Voorzover gedeeltelijke acceptaties zijn voorzien, is

ALGEMENE VOORWAARDEN

DEKOM BV gerechtigd, verdere deelleveringen of -diensten op te schorten, zolang de klant deze nog niet heeft geaccepteerd of de betaling daarvan voldaan heeft.

§ 8 Voorbehoud van eigendomsrecht

- (1) DEKOM BV behoudt zich het eigendomsrecht van alle door DEKOM BV geleverde goederen voor (goederen op proef), tot aan alle vorderingen voldaan zijn, die verbonden zijn met de zakelijke transactie met de klant. De overdracht van goederen op proef aan derden is uitsluitend toegestaan voorzover dit deel uitmaakt van de normale zakelijke transacties van de klant en deze zich het recht van eigendom voorbehoudt tot door de derde partij aan alle vorderingen die voortvloeien uit de zakelijke transactie is voldaan. De klant is niet bevoegd de goederen op proef te verpanden of als onderpand aan te wijzen. De klant dient zorgvuldig om te gaan met de goederen op proef. DEKOM BV dient onverwijld op de hoogte gesteld te worden, wanneer de goederen op proef in beslag genomen of beschadigd worden, verloren gaan, alsmede wanneer de klant zijn bedrijfsruimte verplaatst. Indien de klant zijn hierboven genoemde plichten aanzienlijk schendt, kan DEKOM BV de overeenkomst ontbinden. DEKOM BV In het geval van een betalingsachterstand bij de klant is DEKOM BV bovendien gerechtigd, de voorwaardelijk geleverde goederen terug te nemen, te gelde te maken en de opbrengst daarvan aan te wenden ter compensatie van geldelijke aanspraken; hetzelfde geldt in het geval van een pas na sluiting van de overeenkomst aan het licht gekomen verslechtering van de financiële positie van de klant, die de tegenprestatie van de klant in gevaar zou kunnen brengen.
- (2) De klant doet hierbij afstand van alle aanspraken en bijkomende rechten op DEKOM BV tot de hoogte van het aan DEKOM BV verschuldigde bedrag, die het gevolg zijn van de wederverkoop. DEKOM BV accepteert deze hierbij. Bij een eventuele annulering van de overeenkomst kan de klant persoonlijk aanspraak maken op de reeds voldane betalingen; de annulering is slechts dan rechtsgeldig, wanneer de klant een betalingsachterstand heeft.
- (3) Tot de volledige overeengekomen vergoeding is voldaan, heeft DEKOM BV het recht, de goederen op proef, op kosten van de klant tegen diefstal, vernieling en beschadigingen adequaat te verzekeren, tenzij de klant DEKOM BV kan aantonen, dat hij een dergelijke adequate verzekering op eigen kosten heeft afgesloten.

§ 9 Op afstand gesloten overeenkomsten

DEKOM BV gaat in principe slechts overeenkomsten aan met zakelijke klanten. Bovendien verschafte DEKOM BV uitsluitend handelaren, ondernemingen en zelfstandigen die zich bij de Kamer van Koophandel hebben geregistreerd, toegang tot de online shop van DEKOM BV. De wettelijke voorschriften voor colportage en verkoop of afstand (§312 ff. BGB) en het daaruit voortvloeiende herroepingsrecht gedurende twee weken na aankoop zijn vanzelfsprekend niet van toepassing.

§ 10 Overeengekomen herroepingsrecht, sancties

- (1) DEKOM BV heeft in de volgende gevallen het recht de overeenkomst te ontbinden:
 - a) bij niet-levering van goederen door toeleveranciers, waarvoor DEKOM BV geen blaam treft;
 - b) bij gevallen van overmacht, zoals arbeidsconflicten, natuurrampen en soortgelijke gebeurtenissen, voorzover deze het DEKOM BV zodanig bemoeilijken of onmogelijk maken om de afspraken na te komen;
 - c) indien achteraf ongunstige berichten aan het licht komen over de financiële situatie of de kredietwaardigheid van de klant;
 - d) bij onjuiste, door de klant verstrekte gegevens over zijn financiële situatie of kredietwaardigheid, waardoor de uitvoering van de overeenkomst risico loopt;
 - e) bij contractbreuk door de klant of de zakelijke activiteiten van de klant, die ingaan tegen de goede zeden of onrechtmatige handelingen vormen.
- (2) Bij schadeclaims door DEKOM BV vanwege het niet kunnen uitvoeren van de overeenkomst door toedoen van de klant of op basis van opzegging van de overeenkomst uit wettelijke, contractuele of door de klant te verantwoorde gronden heeft DEKOM BV recht op een forfaitaire schadevergoeding ter hoogte van 25% van de in de overeenkomst vermelde vergoeding, tenzij de klant een lager schadebedrag kan aantonen. Overige aanspraken op schadevergoeding blijven onverminderd overeind.

§ 11 Uitstel van betaling, verslechtering van de financiële situatie van de klant

- (1) In het geval van een overschrijding van een betalingstermijn is DEKOM BV gerechtigd, zonder herinnering, vanaf het moment van de overschrijding een rente te verlangen, die op jaarbasis 8% boven de basisrente ligt. Overige aanspraken blijven onverminderd geldig.
- (2) Indien een klant in gebreke is gebleven bij de betaling van een factuur, of wanneer de financiële situatie van de klant na het sluiten van de overeenkomst aanzienlijk verslechterd is, zijn alle schulden door DEKOM BV onmiddellijk opeisbaar. DEKOM BV is gerechtigd, alle openstaande leveringen pas na vooruitbetaling of het storten van een waarborgsom uit te voeren.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- (3) Wanneer de klant gedurende twee achtereenvolgende maanden in gebreke is gebleven bij de betaling van een niet onaanzienlijk deel van het openstaande bedrag of de nog te betalen vergoeding, kan DEKOM BV als gevolg van de ingebrekeblijving, de overeenkomst zonder kennisgeving vooraf opzeggen.

§ 12 Garantie bepalingen, alsmede de verplichte inspectie en rapportage van klachten bij aankopen

- (1) De klant dient de goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren en eventuele zichtbare schade of gebreken als gevolg van het transport, alsmede verkeerd geleverde goederen op de transportdocumenten aan te geven. Alle geleverde goederen, daaronder vallen ook de afzonderlijke componenten van de goederen, dienen op volledigheid onderzocht te worden. Aantoonbare afwijkende hoeveelheden of gebreken na ontvangst van de goederen dienen uiterlijk drie dagen na ontvangst van de goederen schriftelijk gemeld te worden bij DEKOM BV. Aan de buitenkant onzichtbare gebreken of schade dienen in verband met de wettelijke garantietermijn binnen twaalf maanden na ontvangst van de goederen schriftelijk gemeld te worden. Het beschadigde voorwerp dient in de ontvangen toestand op een veilige plaats bewaard te worden. Voor aanvullende instructies neemt u vervolgens contact op met DEKOM BV. Wanneer goederen teruggezonden worden, dienen ze voor het transport stevig verpakt te worden.
- (2) Wanneer geleverde goederen gebreken vertonen, dienen deze door DEKOM BV verholpen te worden. Wanneer het hierbij om nieuwe, van de producent afkomstige goederen gaat, is de klant gerechtigd om bij niet-levering het verschuldigde bedrag naar rato te verlagen of naar wens de overeenkomst te ontbinden. De klant dient DEKOM BV voldoende tijd en gelegenheid te geven om het probleem op te lossen. Pas na twee mislukte reparatiepogingen aan het defecte apparaat, kan de klant de levering van een nieuw exemplaar eisen. In alle overige gevallen kan DEKOM BV de door de klant geëiste oplossing weigeren uit te voeren, indien deze met onevenredig hoge kosten verbonden blijkt te zijn.
- (3) De garantie geldt niet voor normale slijtage of voor schade, die is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik van de goederen. De garantie vervalt eveneens, wanneer aanwijzingen met betrekking tot het gebruik of onderhoud niet of onjuist zijn opgevolgd, wanneer verbruiksartikelen toegepast zijn die niet aan de originele specificaties voldoen of wanneer het product door de klant of door derden is aangepast, tenzij de garantieclaim geen gevolg is van bovenstaande gronden en de verhelping van het probleem door aangebrachte aanpassingen geen onredelijke belemmeringen tot gevolg heeft.
- (4) Wanneer DEKOM BV garantie geeft op de kwaliteit van de goederen, dan begint de garantieperiode na ontvangst van de factuur door de klant.

§ 13 Garantie bepalingen in het geval van een servicecontract

- (1) Wanneer een levering of dienst van DEKOM BV een of meerdere gebreken vertoont, kan de klant eisen, dat het gebrek of de gebreken binnen een redelijke tijd verholpen worden. Het verhelpen van gebreken vindt naar het oordeel van DEKOM BV door middel van reparatie of vervanging plaats. Softwarefouten, die niet slechts verwaarloosbaar afbreuk doen aan het beoogde gebruik, worden naar het oordeel van DEKOM BV, afhankelijk van de impact van de fout verholpen, ofwel door levering van een aangepaste softwareversie, ofwel door het geven van instructies om de fout te verhelpen of te omzeilen.
- (2) De klant is verplicht, DEKOM BV onverwijld op de hoogte te stellen van aantoonbare gebreken. De aansprakelijkheid voor schade als gevolg van ontijdige verhelping van gebreken geldt slechts voorzover de klant de aantoonbare gebreken tijdig heeft gemeld. Klachten dienen onmiddellijk na kennisname inclusief een begrijpelijke omschrijving van de problematiek schriftelijk bij DEKOM BV ingediend te worden, daarbij zoveel mogelijk ondersteund door schriftelijke documentatie, hardcopies of andere documenten.
- (3) Indien de klant verantwoordelijk blijkt te zijn voor de storing, of indien een door de klant gemelde storing niet aangetoond kan worden, is DEKOM BV gerechtigd, de tijdens de foutopsporing ontstane kosten bij de klant in rekening te brengen.
- (4) DEKOM BV kan weigeren een reparatie of vervanging uit te voeren, tot de klant de overeengekomen vergoeding aan DEKOM BV betaald heeft, na aftrek van het gedeelte dat overeenkomt met de economische waarde van het gebrek of van de toegezegde functionaliteit.
- (5) Wanneer de storing niet verholpen wordt of kan worden, heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos om te zetten of een lagere vergoeding te vragen. Op zijn vroegst na twee reparatiepogingen zonder succes geldt een storing als niet-verholpen. Voor overige gevallen geldt § 12 par. 3 voor verrichtte werkzaamheden.

§ 14 Aansprakelijkheid

- (1) DEKOM BV is onbeperkt aansprakelijk voor opzettelijke fouten of grove nalatigheid.
- (2) DEKOM BV is aansprakelijk voor enige schade aan de vermogenspositie van de klant als gevolg van het ontbreken van beloofde eigenschappen of functies, voorzover deze ook daadwerkelijk toegezegd waren en voorzover deze bij de toezegging van bepaalde eigenschappen bij DEKOM BV bekend was.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- (3) In het geval van niet-nakoming van belangrijke contractuele verplichtingen, die voor de uitvoering van de overeenkomst onontbeerlijk zijn en waarop de klant daarom moet kunnen vertrouwen, is DEKOM BV in het geval van eventuele schade van dien aard volgens de wettelijke bepalingen aansprakelijk voor een bedrag van maximaal 5.000,- €, voorzover DEKOM BV deze bij het sluiten van de overeenkomst kon voorzien.
- (4) In alle overige gevallen is iedere vorm van aansprakelijkheid van DEKOM BV, om welke reden dan ook, uitgesloten.
- (5) Die hiervoor genoemde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voorzover DEKOM BV aansprakelijk is volgens de Duitse Wet op de productaansprakelijkheid of bij schade die door opzet of kwade trouw veroorzaakt is, alsmede schending van leven, lichaam of gezondheid tot gevolg heeft.
- (6) DEKOM BV is niet aansprakelijk voor de rechtmatigheid of de vrijheid van gebreken van door de klant aangeleverde voorwerpen. Wanneer DEKOM BV door derden, waaronder overheidsinstellingen, vanwege onrechtmatigheden of dergelijke aantoonbare gebreken aansprakelijk wordt gesteld, dient de klant DEKOM BV daarvan te vrijwaren.

§ 15 Gebruiksrechten voor ict-diensten

- (1) Voorzover de ict-ondersteuning in individuele gevallen contractueel niet anders overeengekomen is, overhandigt DEKOM BV de klant naast een gebruikershandleiding tevens een versie van de software in de vorm van machineleesbare programmeercode. Dit alles volgens de betreffende afspraken met de klant op basis van de opdrachtbevestiging („Licentie“).
- (2) De licentie geldt zoals overeengekomen uitsluitend voor de klant en is in het geval van een eenvoudige, niet-overdraagbare licentie uitsluitend van toepassing op door DEKOM BV geleverde producten. De licentie geeft het recht
 - de geleverde computer- of videocommunicatiesoftware in een ict-omgeving of, wanneer deze uitvalt, op een backupsysteem van de klant te gebruiken,
 - alsmede kopieën te maken voor archiefdoeleinden, als back-up of als basis voor de opsporing van fouten. Voorzover originelen zichtbaar voorzien zijn van auteursrechtelijke bescherming, dient deze door de klant ook op eventuele kopieën aangebracht te worden.
 - gebruik te maken van de documentatie om klanten bij het gebruik van de geleverde computer- en videocommunicatiesoftware te ondersteunen, alsmede
 - de geleverde computer- en videocommunicatiesoftware door derden (bijvoorbeeld systeemontwikkelaars) bij de klant te laten installeren, integreren en implementeren.
- (3) Het recht van de klant om vertalingen, bewerkingen of andere aanpassingen uit te voeren aan de aan een licentie onderworpen software is slechts toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Het is de klant niet toegestaan, de broncode van de geleverde computer- of videocommunicatiesoftware door decompilatie, disassembleren, reverse engineering of op welke wijze dan ook, te achterhalen.
- (4) In aanvulling op deze gebruiksvoorwaarden gelden de betreffende algemene voorwaarden van de producent, die de klant samen met de software zijn overhandigd.

§ 16 Eigendoms- en auteursrechten

- (1) De klant is verplicht, DEKOM BV onmiddellijk op de hoogte te stellen van een schending van eigendoms- en auteursrechten door een door DEKOM BV geleverd product. De klant zal DEKOM BV bij een eventueel conflict met een rechthebbende partij op redelijke wijze bijstaan.
- (2) Omgekeerd zal de klant DEKOM BV verdedigen tegen en vrijwaren van alle vorderingen van een rechthebbende partij, die tegen DEKOM BV ontstaan, omdat DEKOM BV instructies van de klant opgevolgd heeft, die in strijd met een andere overeenkomst of de wet zijn.

§ 17 Verantwoordelijkheden van de klant

- (1) De klant draagt er zorg voor, dat alle noodzakelijke ondersteuning door de klant of daartoe aangewezen derden, tijdig en, voorzover in de opdrachtbevestiging niet anders overeengekomen is, voor DEKOM BV zonder kosten verstrekt wordt.
- (2) De klant zal DEKOM BV onverwijld alle informatie doen toekomen, die DEKOM BV noodzakelijk acht bij de uitvoering van de overeengekomen diensten of leveringen. De klant zal DEKOM BV bovendien gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst op de hoogte stellen van elke ingrijpende wijziging.
- (3) De klant verleent voor DEKOM BV werkzame personen alle vereiste ondersteuning tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden op de locatie van de klant en verschafft de nodige toegang tot de betreffende locaties.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- (4) De klant wijst voor DEKOM BV een contactpersoon aan, die de medewerkers van DEKOM BV tijdens de uitvoering van de overeenkomst voor alle vragen ter beschikking staat, alle noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de opdracht kan verschaffen en beslissingsbevoegd is.
- (5) Gegevensdragers die de klant ter beschikking stelt, dienen inhoudelijk en technisch in orde te zijn en vrij van schadelijke software (bijvoorbeeld virussen). Indien hiervan geen sprake is, vergoedt de klant DEKOM BV alle daaruit voortvloeiende schade en vrijwaart DEKOM BV van alle vorderingen van derden.
- (6) Van alle aan DEKOM BV verstrekte documenten en gegevensdragers behoudt de klant kopieën, waarover DEKOM BV te allen tijde dient te kunnen beschikken.
- (7) De klant geeft DEKOM BV toestemming om, voorzover dit noodzakelijk is, de systemen van derden te gebruiken en daarin wijzigingen aan te brengen en eventuele daarmee contractueel verbonden vergoedingen of prestaties te voldoen.

§ 18 Request for change

- (1) Aanpassingen of wijzigingen van de inhoud of omvang van de volgens de overeenkomst door DEKOM BV uit te voeren diensten of leveringen kunnen door elk van de partijen aan de andere partij worden voorgesteld. Het voorstel dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - concrete specificatie van de wijziging of aanvulling,
 - motivatie op basis van technische en ict-redenen, de te verwachten impact op het proces en het tijdschema en een
 - kostenraming met inbegrip van lopende en nog te maken kosten voor de behandeling van het wijzigings- en uitbreidingsverzoek.
- (2) De andere partij dient het voorstel te bestuderen en inzake het voorstel een standpunt te bepalen. De klant beslist uiteindelijk over de uitvoering van het wijzigings- en uitbreidingsverzoek. DEKOM BV kan de uitvoering van de wijziging of uitbreiding afwijzen, indien deze technisch onhaalbaar is of met naar verhouding onevenredige kosten dan wel inspanningen gepaard gaat.
- (3) Voor de door DEKOM BV extra gemaakte kosten als gevolg van de realisatie van het wijzigings- of uitbreidingsverzoek, alsmede door de uitvoering van de Request for Change, heeft DEKOM BV recht op een aanvullende compensatie op basis van de huidige prijslijst van DEKOM BV.

§ 19 Inruil van hardware

- (1) Voor het inruilen van gebruikte hardware dient het door DEKOM BV ter beschikking gestelde aanvraagformulier gebruikt te worden. Iedere inruil van gebruikte hardware is onderworpen aan een aparte overeenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Een inruil is echter alleen mogelijk bij een gelijktijdige aankoop van een nieuw apparaat, hetgeen op het aanvraagformulier nader beschreven is.
- (2) Pas na ontvangst en inspectie van de gebruikte apparatuur door DEKOM BV is een vergoeding of verrekening mogelijk. DEKOM BV behoudt zich het recht voor om gebruikte apparatuur te weigeren, voorzover deze onbruikbaar zijn, ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vermeld op het opdrachtformulier, of wanneer de verstrekte gegevens onvolledig zijn.

§ 20 Proefaankopen ("Try & Buy")

- (1) Voorzover in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk als "Try & Buy"-transactie gekenmerkt, heeft de klant het recht om binnen 30 dagen na toegang tot of - in het geval van een installatie door DEKOM BV - na installatie van de goederen, de als "Try & Buy" gekenmerkte goederen zonder opgaaf van reden te retourneren aan DEKOM BV, Minervum 7444-H, 4817 ZG BREDA. Hierbij is de datum van ontvangst van de goederen door DEKOM BV doorslaggevend. De goederen dienen voor verzending deugdelijk en in de originele verpakking verpakt te worden. Het risico en de kosten voor de retourzending zijn voor rekening van de afzender. De klant ontvangt de overeengekomen aankoopprijs van de teruggestuurde goederen retour. De kosten voor de installatie, de service en het transport worden gedragen door de klant. Accessoires vallen over het algemeen niet onder een „Try & Buy“-transactie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- (2) Na terugzending van de goederen vervallen alle gebruiksrechten voor de software, net als alle overige intellectuele eigendomsrechten. Tijdens de testfase is het kopiëren van de software niet toegestaan. Handelsmerken en andere tekens mogen niet verwijderd worden.
- (3) Het herroepingsrecht zoals omschreven in par. 1 en de gebruiksrechten zoals omschreven in par. 2 zijn niet overdraagbaar op derden. Indien de klant de goederen tijdens de testfase aan een derde partij doorverkoopt of overdraagt, vervalt daarmee het herroepingsrecht. DEKOM BV behoudt zich het recht voor om de goederen bij terugkeer te inspecteren en de klant voor eventuele schade aan de goederen aansprakelijk te stellen. Indien de goederen aanzienlijke schade vertonen of indien de goederen verloren zijn gegaan (bijv. door verlies of diefstal), kan DEKOM BV een vergoeding ter hoogte van de volledige aankoopprijs in rekening brengen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

§ 21 Verrekening, opschorting, retentierecht

- (1) Claims van DEKOM BV kan een klant slechts compenseren door onbetwiste of wettelijk erkende tegenvorderingen.
- (2) De klant kan zijn vorderingsrechten uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van DEKOM BV aan derden overdragen.
- (3) De klant kan zijn herroepingsrecht slechts doen gelden op basis van uit de overeenkomst afgeleide tegenvorderingen. In alle overige gevallen kan een klant zich slechts op basis van tegenvorderingen tegen DEKOM BV op zijn herroepingsrecht beroepen, wanneer deze tegenvorderingen onbetwist en wettelijk erkend zijn.

§ 22 Gegevensbescherming

- (1) Zowel de klant als DEKOM BV zijn tijdens de uitvoering van deze overeenkomst gehouden te voldoen aan de wettelijke bepalingen inzake gegevensbescherming en hun medewerkers tot naleving van deze bepalingen te verplichten. De partijen verplichten zich ertoe, hun respectievelijke medewerkers, die belast zijn met gegevensbescherming op verzoek aan te laten tonen dat naleving daadwerkelijk in de vereiste vorm plaatsvindt, zoals door de wettelijke wordt voorgeschreven.
- (2) DEKOM BV verzamelt, verwerkt en gebruikt persoonlijke gegevens (stamgegevens), gebruiks- en betalingsgegevens van de klanten op automatische wijze, voorzover deze noodzakelijk zijn voor de vaststelling, inhoudsbepaling of wijziging van de overeenkomst, op grond van §§ 5, par. 1, 6, par. 1 TDDSG, 18, par. 1, 19 par. 1 MDStV.
- (3) DEKOM BV zal de klant regelmatig informeren over nieuwe producten en diensten met betrekking tot telecommunicatiediensten. De klant kan op elk gewenst moment bezwaar maken tegen verdere toezendingen.
- (4) Als u bij ons een product of dienst besteld, worden uw gegevens opgeslagen voor orderprocessing en vertrouwelijk behandeld overeenkomst de privacy-wetgeving. Uw gegevens worden ook gebruikt om u periodiek te informeren over ons product- en dienstenaanbod, alsmede over nieuws en relevante feiten gekoppeld aan uw gekochte producten of diensten. Uiteraard kunt u zich eenvoudig afmelden van de nieuwsberichten (per mail of telefoon, of door af te melden via de nieuwsbrief zelf).

§ 23 Slotbepalingen

- (1) Aanvullingen of wijzigingen van deze overeenkomst dienen schriftelijk te geschieden. Indien dit niet het geval is, worden ze als ongeldig beschouwd. Dat geldt eveneens voor de wijzigingen van deze schriftelijke bepaling.
- (2) Gevallen van overmacht, die de diensten of verplichtingen van een der partijen bemoeilijken of onmogelijk maken, geven de betreffende partij het recht, de nakoming van de dienstverlening of de verplichting met de duur van de problematiek en een redelijke opstartperiode uit te stellen. Als overmacht gelden stakingen of werkonderbrekingen door medewerkers van een van de verdragspartijen, arbeidsgeschillen bij derden en soortgelijke omstandigheden, waarvan de partijen direct of indirect getroffen worden.
- (3) DEKOM BV mag bij het uitvoeren van zijn leverings- en prestatieverplichting gebruik maken van derden, in het bijzonder aan DEKOM BV gelieerde ondernemingen. De contractuele verplichtingen van DEKOM BV blijven hierdoor onaangetast.
- (4) Op alle rechtsbetrekkingen tussen de klant en DEKOM BV is het recht van de Bondsrepubliek Duitsland van toepassing. Wanneer de rechtsbetrekking grensoverschrijdend van aard is en de partijen handelaren zijn, dan is het Weense Koopverdrag van toepassing (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods van 11-04-1980).
- (5) Als exclusieve bevoegde rechtbank is de rechtbank van Hamburg overeengekomen, voorzover de klant een handelaar in de zin van het Handelsgesetzbuch is en de overeenkomst onderdeel uitmaakt van diens handelsactiviteiten, of wanneer de klant ten tijde van de rechtsvordering niet beschikt over een vestiging of normale verblijfplaats in de Bondsrepubliek Duitsland. DEKOM BV heeft het recht zich, in plaats van tot de overeengekomen rechtbank, tot elke andere bevoegde rechtbank te wenden.
- (6) Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig zijn of worden, dan blijft de geldigheid van de overige bepalingen onaangetast. In een dergelijk geval zijn de partijen verplicht, mee te werken aan de totstandkoming van bepalingen, die het dichtst in de buurt komen van de nietige bepalingen.

Stand: Novembre 2013

ENGLISH

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

§ 1 Area of applicability and changes to the general terms and conditions

- (1) These general terms and conditions govern the contractual relationship established between the customer and DEKOM BV, Minervum 7444-H, 4817 ZG BREDA regarding deliveries and performances by DEKOM BV. In addition, the service terms and conditions and specific terms and conditions of hire shall also apply insofar as they are effectively included in the contractual relationship.
- (2) No verbal subsidiary agreements have been made. The customer shall be notified in writing of changes to these general terms and conditions, performance descriptions and to service and specific conditions of hire due to offers by DEKOM BV. If, in the event of a continuing obligation, the customer does not respond to DEKOM BV's proposal and/or does not object to it within a month following receipt of the notification of change, this shall be deemed acceptance of the proposal and the changes shall become effective, provided that DEKOM BV has expressly indicated this consequence to the customer in the notification of change.
- (3) Customer terms and conditions which differ from these terms and conditions shall not apply. They shall remain inapplicable even if they are not expressly rejected by DEKOM BV, or if DEKOM BV provides deliveries or performances unconditionally.

§ 2 Conclusion of the contractual relationship

All quotes provided by DEKOM BV are non-binding and subject to confirmation. A contractual relationship shall be established when the customer places an order by telephone, in writing or electronically (fax, post, email) and DEKOM BV subsequently confirms the order in writing, and shall be governed solely by the content of the order confirmation and DEKOM BV's general terms and conditions. DEKOM BV reserves the right to deviate from this contract, even after confirmation of the order, where such deviations are minor, technically unavoidable and not unreasonable to the customer.

§ 3 Prices/payment

- (1) The prices stated by DEKOM BV on the customer quote, plus statutory VAT at the current rate (shown separately), shall apply. If no prices were expressly provided to the customer, the latest applicable price list shall apply. Shipping and insurance costs shall be borne by the customer.
- (2) Payments for deliveries and performances shall be due on receipt of the invoice. All payments shall be made to DEKOM BV's registered office.
- (3) In addition to the agreed payment, DEKOM BV shall be entitled to reimbursement for necessary expenses incurred while providing the performances agreed upon in the contract, particularly travel and subsistence costs. DEKOM BV shall indicate these separately on the invoice.
- (4) DEKOM BV shall invoice payments primarily on a monthly basis. Where expenses are billed, invoices shall contain details of the number of hours worked, the daily rate at which the employee's services are charged, and a description of the expenses billed and to be reimbursed. The terms agreed in the respective contract shall apply to the billing method for all other performances.
- (5) DEKOM BV reserves the right to refuse to accept cheques or bills of exchange as a method of payment. In all cases, cheques or bills of exchange shall only be accepted as conditional payments. The costs associated with processing these payments shall be borne by the customer. The entitlement to payment shall expire on clearance of the check or bill of exchange.
- (6) If there are multiple invoices outstanding against the customer, and a payment from the customer is not sufficient to settle all of their accounts, the payment shall be applied according to legal regulations (§ 366 para. 2 of the German Civil Code) even if the customer has expressly made the payment against a particular invoice.

§ 4 Scope of supply and performance

- (1) The parts of the performance to be provided or the items to be delivered by DEKOM BV to the customer shall be specified in detail in the order confirmation.
- (2) The stated delivery dates shall be non-binding, unless otherwise expressly agreed in writing. They shall be subject to the customer's timely fulfilment of all obligations necessary for timely delivery.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (3) Should performance from a third party be required during installation of the delivery item, this preliminary performance may lengthen the delivery time. DEKOM BV's obligations regarding performance and performance time shall be subject to DEKOM BV receiving correct and timely provision of the preliminary performance. The same shall apply to strikes, lock-outs and other instances of force majeure, and to governmental orders.
- (4) In order to withdraw from the contract due to failure to meet a delivery deadline, the customer must have issued a written reminder after expiry of the delivery deadline and set an appropriate grace period. Claims for damages due to late delivery shall not be accepted unless the delay was caused by gross negligence or wilful intent on the part of DEKOM BV.
- (5) Unless otherwise expressly agreed, DEKOM BV shall be entitled to make partial deliveries.

§ 5 Installation and hire of video conferencing systems

- (1) Following a separate written agreement, DEKOM BV shall provide installation of video conferencing systems in return for payment of expenses based on the latest applicable DEKOM BV price list.
- (2) In the event that DEKOM BV provides a free trial installation, DEKOM BV shall be entitled to require the trial goods to be returned at any time. The goods must be returned in the condition stipulated in the contract. If the customer does not return the goods when requested, DEKOM BV may require compensation for use to be paid in line with the latest price list. The customer's liability for damage to the trial installation due to non-contractual use shall be unlimited in the event of negligence or wilful intent. DEKOM BV shall be liable only in the event of gross negligence or wilful intent. Maintenance and operation costs incurred during the trial installation shall be borne by the customer.
- (3) All presentations and other advisory services provided by DEKOM BV shall be non-binding, unless otherwise agreed. DEKOM BV reserves the right to invoice for reasonable compensation of expenses. All product training requested shall be subject to a fee.
- (4) Hire of video conferencing systems from DEKOM BV shall be subject to the specific conditions of hire and the latest applicable price list. Hire of premises shall be subject to a separate written agreement.

§ 6 Transfer of risk

- (1) Dispatch shall be ex warehouse at the customer's expense and risk, even if free delivery has been agreed or if DEKOM BV is to carry out the installation. Risk shall transfer to the customer on handover of the goods to the carrier. The choice of the shipping route and shipping method shall be at DEKOM BV's discretion. DEKOM BV may also assign the task of shipping to their own employees. The customer shall be responsible for arranging transportation insurance.
- (2) Should dispatch be delayed due to the customer's actions, the risk shall transfer to the customer when they are notified that the goods are ready for dispatch.

§ 7 Acceptance of work

- (1) Work performed by DEKOM BV must be accepted in accordance with this provision. This shall not apply to services to be provided by DEKOM BV, particularly consulting and other support services, unless the order confirmation expressly specifies that acceptance is required.
- (2) DEKOM BV shall notify the customer in writing that the delivery or performance is ready for acceptance.
- (3) If acceptance is impossible due to the nature of the delivery or performance, completion shall take the place of acceptance.
- (4) DEKOM BV may submit partial deliveries or partial performances for acceptance (partial acceptances). A partial acceptance may occur for instance after:
 - completion of a self-contained work phase, or
 - provision of self-contained, independently functional parts of the performance.
- (3) The acceptance terms shall apply mutatis mutandis for partial acceptances. Where partial acceptances are required, DEKOM BV shall be entitled to withhold further partial deliveries and performances for as long as the customer is in arrears with the acceptance of partial deliveries or performances, or with payment for accepted partial deliveries or performances.

§ 8 Retention of title

- (1) DEKOM BV shall retain ownership of items delivered by DEKOM BV (retained goods) until receivables arising from the business relationship with the

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

customer are paid. Transfer of the retained goods to a third party shall be permitted only if this occurs in the ordinary course of the customer's business, and if they retain ownership of the retained goods until payment of all receivables arising from the business relationship with the third party. The customer shall not be entitled to pledge the retained goods or use them as security. The customer shall handle retained goods with care. DEKOM BV must be notified immediately if the retained goods are seized, damaged or lost, and in the event that the customer relocates their business premises. Should the customer materially breach these obligations, DEKOM BV may withdraw from the contract. In the event of late payment by the customer, DEKOM BV shall furthermore be entitled to take back and sell the retained goods, and to credit the amount obtained from the sale against existing claims; the same shall apply in the event of a deterioration in the customer's financial situation which does not become apparent until after concluding the contract and which poses a risk to the customer's counterperformance.

- (2) The customer hereby assigns to DEKOM BV their receivables from resale of the goods up to the amount owed to DEKOM BV by the customer, together with all ancillary rights. DEKOM BV hereby accepts this assignment. Until revoked, the customer shall be entitled to collect assigned receivables in their own name; revocation shall only be permissible if the customer is in arrears with payment.
- (3) Until full payment of the agreed price, DEKOM BV shall be entitled to adequately insure the retained goods against theft, destruction and damage, at the customer's expense, unless the customer can provide DEKOM BV with evidence that they have taken out such adequate insurance at their own expense.

§ 9 Distance contracts

DEKOM BV will only enter into contractual relationships with business customers. Furthermore, DEKOM BV will only provide access to the DEKOM BV online shop and sales advice to tradesmen, contractors and freelancers with registered businesses. Regulations on doorstep selling and distance contracts (§ 312 ff. of the German Civil Code), including the two week right of withdrawal are therefore not applicable.

§ 10 Right to withdraw from contract, contractual penalty

- (1) DEKOM BV shall be entitled to withdraw from the contract in the following cases:
 - a) in the event of non-delivery by an upstream supplier, through no fault of DEKOM BV;
 - b) in the event of force majeure such as industrial disputes, natural disasters and comparable events which, for more than a temporary period, significantly hinders or prevent DEKOM BV from providing services;
 - c) if unfavourable circumstances relating to the customer's financial situation or creditworthiness are discovered in retrospect;
 - d) in the event that the customer provides inaccurate details of their financial situation or creditworthiness which would significantly jeopardise the purpose of the contract;
 - e) in the event that the customer or the customer's businesses breaches the contract through unethical behaviour or unlawful acts.
- (2) In the event of claims for damages by DEKOM BV due to impossibility of performance caused by the customer, or due to withdrawal from the contract on legal or contractual grounds for which the customer is responsible (points 1c-e), DEKOM BV shall be entitled to flat-rate damages amounting to 25% of the respective contractual payment, unless the customer can provide evidence that the damages incurred were lower. The right to assert further claims for damages shall remain unaffected.

§ 11 Arrears, deterioration of customer's financial situation

- (1) If a payment deadline is exceeded, DEKOM BV shall be entitled to charge interest at 8% p.a. above the base rate from the start of the arrears and without a reminder. The right to assert further claims shall remain unaffected.
- (2) Should the customer be in arrears with payment of an invoice, or should their financial situation have deteriorated significantly since concluding the contract, all liabilities towards DEKOM BV shall become due with immediate effect. DEKOM BV shall be entitled to require payment in advance before making any outstanding deliveries.
- (3) Should the customer be in arrears with payment of a substantial portion of the price or fee owed for two consecutive months, DEKOM BV may, without notice, terminate the contract in which the arrears have occurred.

§ 12 Warranty and inspection and notification duties for purchases

- (1) The customer shall inspect the goods immediately upon receipt, and record any externally visible shipping damage, shipping defects or incorrect deliveries on the shipping documents. All delivered goods shall be inspected for completeness, including with regard to individual components. Quantitative discrepancies or defects identifiable on delivery must be reported to DEKOM BV in writing within three days following receipt of the goods. Defects

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

or damage which are not externally visible must be reported in writing within the statutory warranty period of twelve months following receipt of the goods. The defective item must be stored securely and without modification. Further instructions should be obtained from DEKOM BV. If the goods are returned, they must be suitably packaged for shipping.

- (2) If the delivered goods are defective, DEKOM BV shall be obligated to provide subsequent performance. In the event of failed subsequent performance for newly manufactured goods, the customer may reserve the right to a reduction or to withdraw from the contract, at their discretion. The customer shall grant DEKOM BV reasonable time and opportunity for subsequent performance. The customer may only require delivery of a non-defective item after two attempts to repair the defective device have failed. Moreover, DEKOM BV may refuse the method of subsequent performance chosen by the customer if it is only possible with disproportionate costs.
- (3) The warranty shall not extend to natural wear or damage caused by improper handling of the goods. The warranty shall also not apply if operating and maintenance instructions are ignored or followed incorrectly, if consumables are used which do not meet the original specifications, or if the product is altered by the customer or a third party, unless the warranty claim is not based on the aforementioned reasons and the modification does not cause unreasonable difficulties in rectifying the defect.
- (4) If DEKOM BV issues a guarantee for the quality of the goods, the guarantee period shall begin when the customer receives the invoice.

§ 13 Warranty for service contracts

- (1) Should the work performed by DEKOM BV be defective, the customer may require the defect to be rectified within an appropriate period of time. Defects shall be rectified by repair or replacement, at DEKOM BV's discretion. Software defects with a material impact on the intended use shall, at DEKOM BV's discretion and depending on the significance of the fault, be rectified either by supplying an improved version of the software or by providing instructions for eliminating or circumventing the effects of the fault.
- (2) The customer is obligated to notify DEKOM BV immediately of apparent defects. Liability for damages due to a delay in rectifying defects shall only apply if the customer provided timely notification of the apparent defect. DEKOM BV shall be notified of defects in writing immediately after the customer becomes aware of them, with a comprehensive description of the error indications and where possible written documentation, hard copies or other data illustrating the defect.
- (3) If the customer is responsible for the defect, or a defect reported by the customer does not exist, DEKOM BV shall be entitled to require reimbursement from the customer of the costs incurred in rectifying the defect.
- (4) DEKOM BV may refuse repairs, replacements or compensation until the customer has paid DEKOM BV the agreed price, less an amount corresponding to the economic value of the defect or guaranteed feature.
- (5) Should attempts to rectify the defect fail, the customer shall be entitled to require a free of charge contract modification or a price reduction. Rectification of the defect shall not be deemed to have failed until two repair attempts have been unsuccessful. § 12 para. 3 shall otherwise apply mutandis for work performed.

§ 14 Liability

- (1) DEKOM BV's liability shall be unlimited in the event of gross negligence or wilful intent.
- (2) DEKOM BV shall be liable for damages resulting from an absence of guaranteed features in the amount of the customer's financial interest which was covered by the purpose of the assurance and apparent to DEKOM BV when the features were guaranteed.
- (3) In the event of a slightly negligent breach of material contractual obligations which are indispensable to achieving the purpose of the contract, and with which the customer must therefore be able to expect strict compliance, DEKOM BV shall, in accordance with statutory provisions, be liable only for such contract-specific damages as were foreseeable by DEKOM BV on conclusion of the contract, up to a limit of 5.000,- €.
- (4) DEKOM BV shall otherwise accept no liability on any legal grounds.
- (5) The aforementioned liability limits shall not apply if DEKOM BV is liable under the German Product Liability Act, or for damages arising from death, physical injury or damage to health caused wilfully or through gross negligence.
- (6) DEKOM BV shall not be liable to the customer for the legality of items supplied to the customer, or the absence of defects in these items. Should claims be asserted against DEKOM BV by third parties, including the authorities, due to the illegality or defectiveness of such items, the customer shall indemnify DEKOM BV in this respect.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

§ 15 Rights of use for IT services

- (1) Unless IT services are otherwise contractually stipulated in individual cases, DEKOM BV shall supply the customer with software in the form of machine-readable object code, along with user documentation as per the relevant agreement with the customer in accordance with the order confirmation ("licence").
- (2) The licence is a single, non-transferrable licence solely for the use of the customer within the terms of the contract, and may only be used with the products supplied by DEKOM BV. The right of use includes the right:
 - to use the supplied computer or video communications programs on the customer's IT system, or in the event of a breakdown, on a backup system.
 - to make copies for archive purposes, as replacements or for troubleshooting. If the originals carry a copyright notice, the customer must also affix this to the copies.
 - to use the documentation to support the customer's use of the supplied computer and video communications programs, and
 - for third party companies (e.g. system integrators) to install, integrate and implement the supplied computer or video communications programs on behalf of the customer.
- (3) The customer's right to translate, edit or otherwise alter the licence requires express written consent in all cases. The customer shall not be entitled to decompile, disassemble or reverse engineer the supplied computer or video communications programs, or use any other method to generate the source code.
- (4) Supplementary to these terms of use, the relevant manufacturer's terms of use, which were delivered to the customer with the software, shall also apply.

§ 16 Intellectual property rights

- (1) The customer is obligated to notify DEKOM BV immediately in the event that a product supplied by DEKOM BV breaches intellectual property rights. The customer shall support DEKOM BV in a reasonable manner during any potential disputes with rights holders.
- (2) Conversely, the customer shall defend or indemnify DEKOM BV against all claims by rights holders against DEKOM BV which arise as a result of a rights infringement where DEKOM BV was following the customer's instructions.

§ 17 Customer's obligation to cooperate

- (1) The customer shall ensure that all cooperation required from the customer or their agents is provided in a timely manner and, unless otherwise expressly stipulated in the order confirmation, free of charge for DEKOM BV.
- (2) The customer shall immediately provide DEKOM BV with all information required by DEKOM BV in order to deliver the agreed performance. The customer shall also inform DEKOM BV of any significant changes during the term of this contractual relationship.
- (3) The customer shall afford DEKOM BV employees all necessary assistance when working on the customer's premises, and shall provide them with the necessary access to any property required.
- (4) The customer shall provide DEKOM BV with the name of a contact who will be available to DEKOM BV employees in the event of any questions while carrying out the contract, and who is authorised to provide clarifications regarding performance delivery and make decisions.
- (5) Data media provided by the customer must have no technical or content problems, and be free of harmful software (e.g. viruses). If this should not be the case, the customer shall compensate DEKOM BV for any resulting damages and indemnify DEKOM BV against any third party claims.
- (6) The customer shall keep copies of all documents and data media supplied to DEKOM BV, which DEKOM BV may access at any time, free of charge.
- (7) The customer shall grant DEKOM BV the right to use and modify third party systems, insofar as this is necessary in order to deliver the performance required under the relevant contract.

§ 18 Change requests

- (1) Changes or additions to the content or scope of performance required from DEKOM BV under the contract may be proposed by either contracting party to the other contracting party. The proposal must include at least the following details:

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- a concrete specification of the change or addition,
 - justification from a professional and IT perspective and the expected impact on processes and scheduling, and
 - estimated costs, including costs which have been or will be incurred for reviewing the change or addition request.
- (2) The other contracting party shall review the proposal and provide their opinion to the proposing party. The decision to implement the proposal for a change or addition shall be made by the customer. DEKOM BV may refuse to implement a proposal for a change or addition if it is technically unfeasible or involves disproportionate, unreasonable costs.
- (3) Taking the latest applicable DEKOM BV price list as a basis, DEKOM BV shall be entitled to additional expense-related compensation for any additional costs they incur by implementing the change or addition request or by carrying out the change request process.

§ 19 Hardware buy-back

- (1) In order for DEKOM BV to buy back used hardware, this must be requested using the order form provided. Any buy-back of used hardware is subject to a separate contract, to which these terms and conditions are applicable. However, buy-back is only possible when purchasing a new device at the same time, as specified on the order form.
- (2) A payment or voucher may only be issued after DEKOM BV has received and tested the used device. DEKOM BV reserves the right to refuse to accept used devices if they are unserviceable or do not match the details on the order form, or if these details are incomplete.

§ 20 Test purchases ("Try & Buy")

- (1) If a transaction is expressly indicated as "Try & Buy" on the order confirmation, the customer shall have the right to return goods identified as "Try & Buy" to DEKOM BV, Minervum 7444-H, 4817 ZG BREDA within 30 days after receipt or - the event they are installed by DEKOM BV - installation of the goods. The time that the goods are received by DEKOM BV shall be used to determine whether the deadline has been met. The goods must be properly packed for shipment and returned in the original packaging. The risks and costs of returns shall be borne by the sender. The customer shall be reimbursed in full for the agreed purchase price of the returned goods. Installation, service and transport costs shall be borne by the customer. In principle, accessories shall not be included in "Try & Buy" transactions, unless expressly agreed as such.
- (2) All rights of use concerning the software and other proprietary rights shall expire on return of the goods. Copies of the software are not permitted during the trial period. Trademarks may not be removed.
- (3) The right of withdrawal under para. 1 and rights of use under para. 2 are not transferrable to third parties. Should the customer sell or transfer the goods to a third party during the trial period, the right of withdrawal shall expire. In the event of substantial damage to or loss of the goods (e.g. loss or theft), DEKOM BV may also require the agreed purchase price to be paid in full.

§ 21 Set-off, assignment, right of retention

- (1) The customer may only offset claims by DEKOM BV with claims that are undisputed or have been established as legally valid.
- (2) The customer may only transfer claims to which they are entitled to third parties with prior written consent from DEKOM BV.
- (3) The customer shall only be entitled to assert a right of retention on the basis of counterclaims directly arising from the respective contractual relationship. Moreover, the customer may only assert a right of retention on the basis of counterclaims against DEKOM BV if these counterclaims are undisputed or have been established as legally valid.

§ 22 Data protection

- (1) The customer and DEKOM BV are obligated to respect statutory data protection regulations when fulfilling the contractual relationship, and to require their employees to comply with these regulations. The contracting parties undertake, on request, to provide their respective data protection officers with evidence, in the legally required format, of their compliance with these regulations.
- (2) DEKOM BV will collect, process and use the customer's personal data (inventory data) and usage and billing data in an automated process, insofar as this is required in order to establish, shape the content of or modify the contractual relationship, pursuant to §§ 5 para. 1, 6 para. 1, 18 para. 1 and 19 para. 1 of the Interstate Agreement on Media Services.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (3) DEKOM BV shall regularly inform the customer of new products and services related to telecommunications services. The customer may opt out of any further mailings or information at any time.
- (4) If you have ordered a product from us, we will store your data for order processing in accordance with the legal provisions of the BDSG, German Commercial Code and the AO. We also use your data in this case in the context of the legal provisions to provide you with advertising on other products. Of course you can object at any time by phone, email or letter to such promotional use of your customer data like.

§ 23 Final provisions

- (1) Changes or additions to this contractual relationship must be made in writing. Amendments or supplements that do not satisfy this requirement shall be void. This also applies to changes in the written form requirement.
- (2) In the event of force majeure which significantly hinders or prevents performance or fulfilment of an obligation by one of the contracting parties, the affected party shall be entitled to postpone this obligation for the duration of the obstruction and an for appropriate start-up time. Industrial disputes within the contracting parties' companies or industrial disputes in third party companies and similar situations which directly or indirectly affect the contracting parties shall be considered as force majeure.
- (3) DEKOM BV may make use of third parties, in particular affiliated companies, as agents in fulfilling their delivery and performance obligations. This shall not affect DEKOM BV's contractual obligations.
- (4) The laws of the Federal Republic of Germany shall apply to all legal relationships between DEKOM BV and the customer. If the legal relationship is international, and the parties are commercial entities, the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) of 11 April 1980 shall apply.
- (5) Hamburg is agreed as the sole place of jurisdiction, provided that the customer is a merchant as defined by the German Commercial Code and the contract forms a part of their business, or the customer has no registered office or place of residence in the Federal Republic of Germany when legal action is taken. DEKOM BV shall be entitled to bring action before any other legally competent court instead of a court in the place of jurisdiction agreed above.
- (6) If any clause in these general terms and conditions should be or become invalid, the validity of the remaining clauses shall not be affected. In such a case, the contracting parties shall be obligated to cooperate in drawing up provisions which will achieve a legally valid result that comes as close as possible to the intent of the invalid clause.

Stand: Novembre 2013