



## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CYBER DEFENSE GROUP BV

### Identiteit van de ondernemer:

Cyber Defense Group B.V. handelende onder de namen: Cyber Defense Group., ESET Nederland, hierna: ESET Nederland.

KVK-nummer: 24368122

Btw-identificatienummer: 813746528

**Contactinformatie:** ondersteuning@eset.nl

Trapezium 304, 3364DL Sliedrecht

Tel. (+31) 0184-647730

<http://www.eset.nl>

### Definities:

**a. Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden welke van toepassing zijn op alle Diensten en Producten van ESET Nederland.

**b. Dienst(en):** iedere op grond van de door ESET Nederland met de KLANT – al dan niet door tussenkomst van een derde – gesloten Overeenkomst(en) te verrichten of verrichte werkzaamheden alsmede alle daarbij voortgebrachte resultaten die bestemd zijn voor de KLANT.

**c. ESET Nederland:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Cyber Defense Group B.V., gevestigd te Sliedrecht.

**d. Gebrek:** aantoonbare afwijking in een dienst, waarbij ESET Nederland haar inspanningsverplichting niet of niet voldoende is nagekomen.

**e. KLANT:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn of haar beroep of bedrijf aan wie ESET Nederland krachtens enige overeenkomst Producten en/of Diensten levert, of die de Website van ESET Nederland bezoekt.

**f. Overeenkomst:** de door ESET Nederland met de KLANT gemaakte afspraak voor te verrichten of verrichte Diensten of te leveren of geleverde Producten, met toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden, alsmede het formulier en/of enige andere conform de Algemene Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting.

**g. Partij:** een afzonderlijke partij bij de Overeenkomst.

**h. Partijen:** alle partijen bij de Overeenkomst.

**i. Product(en):** ieder op grond van de door ESET Nederland met de Klant – al dan niet door tussenkomst van een derde – gesloten Overeenkomst(en) te verstrekken product, zoals maar niet beperkt tot software en apparatuur, inclusief alle bijbehorende materialen en documentatie.

**j. Website:** iedere virtuele plaats op het internet of soortgelijke vormen van ontsluiten of beschikbaar stellen van informatie, door middel waarvan Diensten en/of informatie daarover door ESET Nederland te beschikking worden gesteld.

### Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle Overeenkomsten in de meest ruime zin van het woord, waaronder op die van aanneming van werk, door ESET Nederland met KLANT aangegaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2 Inkoop- en andere voorwaarden, welke de KLANT van toepassing verklaart verbinden ESET Nederland niet, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door ESET Nederland zijn aanvaard. Een dergelijke aanvaarding kan en mag niet worden afgeleid uit de omstandigheid dat ESET Nederland een mededeling van de KLANT dat deze de ESET Nederland Algemene Voorwaarden niet aanvaardt en zijn eigen (algemene) voorwaarden toepasselijk verklaart, onweersproken laat.
- 1.3 Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden strijdig is met een bepaling uit de Overeenkomst, dan prevaleert de bepaling uit de Overeenkomst.

- 1.4 Indien ESET Nederland niet steeds de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat ESET Nederland het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen, de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.
- 1.5 Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is dan wel wordt vernietigd, dan zullen Partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, die zoveel mogelijk overeenkomen met het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepalingen.
- 1.6 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) zijn overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen.
- 1.7 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing naast specifieke product- en/of licentievoorwaarden die van toepassing zijn op Producten en/of Diensten.

## Artikel 2: Offertes, aanbiedingen en prijsopgaven

- 2.1 Alle offertes, aanbiedingen, en prijsopgaven, zowel schriftelijk, als elektronisch gedaan, zijn vrijblijvend en gebaseerd op de bij de offerteaanvragen verstrekte gegevens. Een aanbod is slechts bindend indien ESET Nederland dit schriftelijk doet met vermelding van een termijn gedurende welke de aanbieding voor aanvaarding openstaat. Een zodanige aanvaarding kan zowel schriftelijk als elektronisch geschieden.
- 2.2 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte, aanbieding, of prijsopgave opgenomen aanbod dan is ESET Nederland daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ESET Nederland anders aangeeft.
- 2.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht ESET Nederland niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.4 Gegevens door ESET Nederland verstrekt in de vorm van internetpagina's, e-mails, drukwerken, brochures en dergelijke, zijn aan wijzigingen onderhevig zonder voorafgaand bericht van ESET Nederland en gelden niet als offerte.
- 2.5 ESET Nederland kan niet aan zijn offertes, aanbiedingen, en prijsopgaven worden gehouden indien de KLANT redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, aanbieding, en prijsopgave, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

## Artikel 3: Overeenkomst en duur

- 3.1 Uitingen van ESET Nederland met betrekking tot het ter beschikking stellen van Diensten en/of Producten gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende Diensten en/of Producten. De Overeenkomst komt tot stand door de bevestiging van ESET Nederland van de bestelling van de KLANT. Bevestiging kan zowel schriftelijk als elektronisch plaatsvinden
- 3.2 Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd wordt de Overeenkomst, behoudens een andersluidende afspraak van Partijen, na afloop van de initiële termijn verlengd voor onbepaalde tijd. Na verloop van de initiële termijn van de Overeenkomst van bepaalde tijd kan een Partij de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Artikel 4: Prijzen

- 4.1 KLANT betaalt voor de Diensten en/of Producten de in de Overeenkomst vermelde prijs. KLANT ontvangt van ESET Nederland een factuur voor de Producten en/of Diensten, en betaling vindt vervolgens plaats op de factuur in het formulier of elders op de Website door ESET Nederland aangegeven wijze.
- 4.2 Alle prijzen en tarieven zijn in Euro's (€) en inclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd op het moment van orderacceptatie.
- 4.3 De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten, en dergelijke. Indien na de opdrachtbevestiging in een of meer van de hierboven genoemde kostprijfactoren een wijziging plaatsvindt, is ESET Nederland gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.

4.4 Prijsverhoging gegrond op een van de voorgaande leden geeft KLANT niet het recht de Overeenkomst te ontbinden.

#### Artikel 5: Verplichtingen KLANT

- 5.1 De KLANT staat ervoor in dat de apparatuur ten behoeve waarvan de Producten en/of Diensten worden geleverd dan wel verleend aan hem in eigendom toebehoort en dat voor het gebruik van eventuele software de benodigde licenties zijn verkregen. De KLANT staat ervoor in dat, indien en voor zover door hem in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan ESET Nederland materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, hij daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op de rechten van derden.
- 5.2 Indien Diensten aan het adres van de KLANT worden verleend, zorgt de KLANT ervoor dat ESET Nederland op het afgesproken tijdstip toegang heeft tot het adres en dat de apparatuur goed bereikbaar en toegankelijk is. Het is ESET Nederland toegestaan voor de uitvoering van de Diensten, zonder beperkingen, kosteloos gebruik te maken van het stroomnet en de internetverbinding van de KLANT.
- 5.3 Indien de Diensten op afstand worden verricht, dan verleent de KLANT ESET Nederland in voldoende mate vrije en veilige toegang tot zijn faciliteiten en systemen. Indien ESET Nederland haar werkzaamheden op afstand wil verrichten is de KLANT verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen.
- 5.4 Voor zover het voor het verrichten van de Diensten noodzakelijk is bestanden op de apparatuur te kopiëren, te configureren, aan te passen of te wijzigen dan verleent de KLANT ESET Nederland daarvoor toestemming.
- 5.5 De KLANT draagt er zelf zorg voor dat, alvorens de Diensten worden geleverd, een back-up wordt gemaakt van de op de apparatuur aanwezige bestanden zodat deze te allen tijde voor de KLANT behouden blijven. Deze verplichting geldt ook indien het maken van back-ups deel uitmaakt van de Overeenkomst. Ondanks de zorgvuldigheid die ESET Nederland betracht bij de uitvoering van de Diensten kan zij niet garanderen dat bestanden niet beschadigd raken of verloren gaan.
- 5.6 Wenst de KLANT geen gebruik te maken van de Diensten, dan zal de KLANT dit tenminste 24 uur voor het afgesproken tijdstip waarop de Diensten zouden worden uitgevoerd schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) aan ESET Nederland berichten.
- 5.7 Eventuele klachten over de geleverde Producten en/of verleende Diensten dient de KLANT zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen dertig dagen nadat hij het Gebrek heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, mede te delen aan ESET Nederland, op straffe van verval van alle rechten van de KLANT. Klachten die niet tijdig ontvangen zijn, behoeft ESET Nederland niet in behandeling te nemen. Het in behandeling nemen van een klacht impliceert geen afstand door ESET Nederland van het recht zich (later) op overschrijding van de klachttermijn als bedoeld in dit artikel te beroepen. Een klacht dient schriftelijk (per e-mail) of telefonisch aan ESET Nederland gemeld te worden. Een klacht kan middels de bedrijfsgegevens van ESET Nederland ingediend worden.
- 5.8 De betalingstermijn van KLANT is vooraf of (i) een termijn van veertien (14) dagen of (ii) middels automatische incasso.

#### Artikel 6: Aansprakelijkheid

- 6.1 Indien ESET Nederland op enigerlei wijze aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 6.2 ESET Nederland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat ESET Nederland is uitgegaan van door of namens de KLANT verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 6.3 Indien ESET Nederland aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ESET Nederland beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 6.4 De aansprakelijkheid van ESET Nederland is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval (te weten: € 1.000.000,-).
- 6.5 ESET Nederland is nimmer verplicht tot vergoeding van middellijk of onmiddellijk geleden schade, ontstaan door Gebreken aan verrichte Diensten en/of geleverde Producten of door het niet, niet tijdig of niet juist functioneren van door haar verrichte Diensten en/of geleverde Producten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. ESET Nederland is nimmer verplicht tot vergoeding van indirecte schade en/of bedrijfsschade (bijvoorbeeld bedrijfsstoring, derving van

inkomsten en dergelijke), door welke oorzaak ook ontstaan, daaronder begrepen vertraging in de levertijd van Diensten en/of Producten. ESET Nederland kan niet aansprakelijk worden gehouden voor verlies van software en/of data ten gevolge van het uitvoeren van een installatie en/of reparatie.

- 6.6 ESET Nederland is niet aansprakelijk voor kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging of zoekraken van bestanden, gegevens en andere informatiedragers van KLANT, daar deze immer worden geacht kopieën te zijn van de in het bezit van KLANT zijnde originelen.
- 6.7 Alle risico's en aansprakelijkheden voortvloeiende uit de door ESET Nederland ten behoeve van de KLANT verrichte Diensten en werkzaamheden en/of geleverde Producten worden geacht op de KLANT te zijn overgegaan op het tijdstip van ontvangst of het tijdstip, waarop de Overeenkomst met de KLANT ingevolge deze Algemene Voorwaarden is geëindigd en ontbonden.

#### Artikel 7: Garantie

- 7.1 De door ESET Nederland te verrichten Diensten en/of te leveren Producten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op Diensten en Producten welke bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient de KLANT zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. ESET Nederland kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te verrichten Diensten en/of te leveren Producten.
- 7.2 Diensten en/of Producten worden 'as is' geleverd. Er wordt door ESET Nederland geen verdere garantie verstrekt op Diensten en/of Producten, behoudens eventuele wettelijke garantie.
- 7.3 Eventuele garantie vervalt indien KLANT zelf wijzigingen in of reparaties aan het geleverde verricht of laat verrichten of indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend of andere dan door ESET Nederland op naar haar oordeel onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden. Tevens indien blijkt dat de voor garantie aangeleverde Producten virussen en/of illegale software bevatten. ESET Nederland verleent alleen garantie op de configuratie zoals deze door haar is samengesteld. Is de configuratie door de KLANT samengesteld en/of betreft het losse artikelen, dienen deze in de staat zoals ze zijn geleverd te worden aangeboden. ESET Nederland is gerechtigd de kosten van opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling door garantie worden gedekt aan de KLANT in rekening te brengen overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven.

#### Artikel 8: Betalingen en incasso

- 8.1 De betaling van de door ESET Nederland te verrichten Diensten en/of te leveren Producten dient te geschieden bij vooruitbetaling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zonder aftrek van korting of schuldvergelijking welke niet uitdrukkelijk en schriftelijk door ESET Nederland is toegestaan.
- 8.2 De betaling van de door ESET Nederland verrichte Diensten en/of geleverde Producten dient direct te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zonder aftrek van korting of schuldvergelijking welke niet uitdrukkelijk en schriftelijk door ESET Nederland is toegelaten.
- 8.3 Indien de KLANT in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, zal een aanmaning (ingebrekestelling) volgen. Indien de KLANT de aanmaning niet binnen 14 dagen betaalt, is de KLANT van rechtswege in verzuim en is de KLANT een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de KLANT in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 8.4 ESET Nederland heeft een discretionaire bevoegdheid de door KLANT gedane betalingen te verrekenen met kosten, opeisbare rente, de hoofdsom en lopende rente.
- 8.5 ESET Nederland kan, zonder daardoor in verzuim te zijn, een aanbod tot betaling weigeren, indien de KLANT een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. ESET Nederland kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan. Indien na het verstrijken van een bij aangetekend schrijven gestelde nadere betalingstermijn nog geen betaling ontvangen is, is KLANT voorts verschuldigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waaronder die van advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

## Artikel 9: Klachten

- 9.1 Eventuele klachten, zowel op verrichte Diensten en/of geleverde Producten alsmede op factuurbedragen, dienen binnen 48 uur dan wel zo snel als redelijkerwijs mogelijk na ontvangst van de verrichte Diensten en/of geleverde Producten of van de daarop betrekking hebbende facturen schriftelijk bij ESET Nederland te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer de ingediende klacht niet voldoet aan deze bepaling, kan deze niet meer ontvangen worden en wordt de KLANT geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
- 9.2 ESET Nederland is slechts verplicht van de ingediende klacht kennis te nemen, wanneer de betrokken KLANT op het ogenblik van indienen van de klacht aan al zijn bestaande verplichtingen, uit welke overeenkomst tussen hem en ESET Nederland dan ook voortvloeiende, heeft voldaan.

## Artikel 10: (Tussentijdse) beëindiging, opschorting, ontbinding

- 10.1 Indien de KLANT niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, voortvloeiende uit de met hem gesloten Overeenkomst en uit deze Algemene Voorwaarden, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, of wanneer hij door beslag of anderszins zijn vrijheid van handelen heeft verloren of deze is beperkt, dan wel indien aan ESET Nederland is gebleken dat de KLANT onvoldoende kredietwaardig is, zulks ter beoordeling van ESET Nederland, heeft ESET Nederland het recht de Overeenkomst op te schorten dan wel, zulks naar keuze van ESET Nederland, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Alsdan is ESET Nederland gerechtigd de eventueel geleverde Producten onmiddellijk bij de KLANT terug te halen.
- 10.2 De KLANT heeft het recht om gedurende veertien dagen na de totstandkoming van de Overeenkomst deze zonder opgave van redenen (schriftelijk dan wel elektronisch) te ontbinden. Indien ESET Nederland de KLANT de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke bedenktijd. Indien ESET Nederland de bedoelde informatie aan de KLANT heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd veertien dagen na de dag waarop de KLANT die informatie heeft ontvangen.

## Artikel 11: Gebruik persoonsgegevens

De wijze waarop ESET Nederland persoonsgegevens verwerkt wordt beschreven in het privacybeleid. Het privacybeleid is op de Website van ESET Nederland te vinden onder het kopje 'privacy'.

## Artikel 12: Intellectuele eigendom

- 12.1 ESET Nederland behoudt alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot al haar Diensten en/of Producten, en ten aanzien waarvan ESET Nederland de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom hebben of geldend kunnen maken.
- 12.2 Het is KLANT uitdrukkelijk verboden Diensten en/of Producten, een en ander in de ruimste zin des woord openbaarmaking en/of exploitatie is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van ESET Nederland.

## Artikel 13: Overmacht

- 13.1 ESET Nederland is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de KLANT indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht, namelijk een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 13.2 ESET Nederland kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan dertig dagen, dan kan zowel de KLANT, als ESET Nederland de Overeenkomst ontbinden.
- 13.3 Voor zoveel ESET Nederland ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ESET Nederland gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen

gedeelte separaat te factureren. De KLANT is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

#### **Artikel 14: Geschillen**

- 14.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij ESET Nederland partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken Partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 14.2 Alle geschillen worden, voor zover de wettelijke bepalingen zulks toelaten, onderworpen aan het oordeel van en beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam.

#### **Artikel 15: Vindplaats en wijziging Algemene Voorwaarden**

- 15.1 De laatste versie van deze Algemene Voorwaarden is altijd beschikbaar, te raadplegen en te downloaden op de website van ESET Nederland.
- 15.2 Deze Algemene Voorwaarden kunnen door ESET Nederland eenzijdig worden aangepast. KLANT zal van dergelijke wijzigingen tijdig op de hoogte worden gebracht door ESET Nederland via de website, e-mail en/of andere vorm van (elektronische) communicatie. Indien de KLANT het niet eens is met de wijzigingen, dan heeft de KLANT het recht om de Overeenkomst te ontbinden.