

Algemene voorwaarden Archive-IT

Nederland

Datum: 28-10-2022

Versie: 1.0

Hoofdstuk 1 Algemeen

Definities

- + “Dag”: kalenderdag;
- + “Klant”: de wederpartij van Leverancier bij offertes, aanbiedingen, aanvaarde orders, opdrachten, Overeenkomsten en aangegane onderhandelingen tot levering van de Prestaties van Leverancier;
- + “Leverancier”: Archive-IT, de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Archive-IT B.V., opgericht volgens Nederlands recht, gevestigd te (5953 NM) Reuver aan de Charles Ruysstraat 12 en de direct en indirect aan haar gelieerde vennootschappen;
- + “Overeenkomst”: alle overeenkomsten, waaronder mede begrepen mantelovereenkomsten, individuele overeenkomsten, deelovereenkomsten en opdrachten, aangegaan tussen Leverancier en Klant, alsmede alle rechtshandelingen die hiermee verband houden;
- + “Partijen”: Leverancier en Klant;
- + “Prestatie”: de door Leverancier verrichte of te verrichten diensten en de geleverde of te leveren producten;
- + “Schriftelijk”: per post of per e-mailbericht;
- + “Voorwaarden”: De meest recente versie van deze algemene voorwaarden van Leverancier.

Art. 1 Toepasselijkheid Voorwaarden

- 1.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, onderhandelingen, opdrachtbevestigingen en elke gesloten of nog te sluiten Overeenkomst waarbij Leverancier Prestaties van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Voorwaarden Zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Een dergelijke afwijking geldt slechts voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voor waarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

- 1.5 Bij tegenstrijdigheid tussen de Nederlandse tekst van de Voorwaarden en andere taalversies of discussie omtrent de interpretatie van bepalingen van deze Voorwaarden, prevaleert de Nederlandse tekst.

Art. 2 Aanbiedingen en Overeenkomsten

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend en binden Leverancier niet, ongeacht of ze een termijn voor aanvaarding bevatten, tenzij ze Schriftelijk nadrukkelijk als vaste offerte gelden, in welk geval Leverancier ze niet kan intrekken gedurende de genoemde termijn.
- 2.2 Indien een aanbieding van Leverancier wordt aanvaard, heeft Leverancier het recht binnen drie Dagen na ontvangst van de aanvaarding de aanbieding te herroepen, zonder enige vorm van schadeplichtigheid.
- 2.3 De Overeenkomst tussen Leverancier en Klant komt eerst tot stand nadat Leverancier de aan Leverancier gegeven Prestatie heeft aanvaard. De bevestiging van Leverancier wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij door Klant binnen drie Dagen na ontvangst van de bevestiging aan Leverancier uitdrukkelijk Schriftelijk anders wordt bericht. In ieder geval wordt de Overeenkomst eveneens geacht tot stand te zijn gekomen, indien Leverancier de uitvoering van de bestelling ter hand neemt, in verband met spoedeisendheid van de bestelling. In dat geval zal de door Leverancier aan Klant toe te zenden factuur gelden als bevestiging. Klant heeft in dat geval geen mogelijkheid tegen die bevestiging te protesteren.
- 2.4 Overeenkomsten kunnen tussen Leverancier en Klant ook tot stand komen door ondertekening van een Schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen.
- 2.5 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd. Op Leverancier rust geen onderzoeksplicht en Leverancier is niet gehouden tot vergoeding van enige schade ten gevolge van onjuistheid, veroudering of onvolledigheid van die gegevens, materialen en bescheiden. Dit omvat in ieder geval, maar niet uitsluitend, de door Klant aangereikte referentiebestand(-en), dossiers en archiefdragers.

Art. 3 Prijzen

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd en exclusief transportkosten. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten Prestaties indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Transportkosten worden separaat benoemd en zijn louter indicatief.
- 3.3 Indien Klant volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.

- 3.4 Met betrekking tot de door Leverancier verrichte Prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Leverancier gerechtigd is Schriftelijk, conform de in de Overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de Overeenkomst genoemde termijn. Indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Leverancier steeds gerechtigd is Schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste dertig (30) dagen de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Klant gerechtigd binnen veertien (14) Dagen na kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 3.6 Indien na het verzenden van de opdrachtbevestiging dan wel na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voor de levering, een of meer van de kostprijsbepalende factoren stijgen, heeft Leverancier het recht om dienovereenkomstig haar verkoopprijzen aan te passen. Leverancier stelt Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte van de aanpassing van de prijs. Indien de prijsstijging meer dan 20% van de oorspronkelijke prijs bedraagt, heeft Klant het recht om veertien (14) Dagen na kennisgeving door middel van een Schriftelijke mededeling aan Leverancier de Overeenkomst te ontbinden, tenzij dit, gelet op de omstandigheden van het geval, kennelijk onredelijk is. Een ontbinding op grond van dit artikellid geeft Klant geen enkel recht op schadevergoeding. In geval van beëindiging als in de voorgaande zin heeft Leverancier recht op schadevergoeding indien de Overeenkomst reeds gedeeltelijk is uitgevoerd.

Art. 4 Betaling

- 4.1 Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum op de bankrekening van Leverancier, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders Schriftelijk overeenkomen.
- 4.2 Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen. Alle betalingen van Klant strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en ten slotte in mindering op de hoofdsom van onbetaalde facturen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.3 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is in verzuim en is deze aan Leverancier over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Leverancier onverlet.

Art. 5 Duur van de Overeenkomst

- 5.1 Indien en voor zover de tussen Partijen gesloten Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 5.2 De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Klant of Leverancier de Overeenkomst Schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Art. 6 Vertrouwelijkheid en niet-overname personeel

- 6.1 Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Deze verplichting is eeuwigdurend en zal ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.
- 6.2 Klant erkent dat de van Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 6.3 Klant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier medewerkers van Leverancier die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Klant een redelijke vergoeding aan Leverancier betaalt.
- 6.4 Bij overtreding van enige verplichting uit hoofde van dit artikel verbeurt Klant aan Leverancier zonder gerechtelijke tussenkomst een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend Euro) voor iedere overtreding, onverminderd het recht van Leverancier om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen zelfs wanneer de schade de forfaitaire boete overstijgt, zonder hiertoe beperkt te zijn.

Art. 7 Privacy en gegevensverwerking

- 7.1 Klant sluit indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is een verwerkersovereenkomst af, waarin afspraken worden gemaakt over de wijze waarop Leverancier en Klant uitvoering geven aan hun verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens en gegevensverwerking.

Art. 8 Beveiliging

- 8.1 Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend en vrij van storingen is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 8.2 De door of vanwege Leverancier aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk in de zin van artikel 6 en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd om eenzijdig toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 8.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben. Klant zal zijn systemen en infrastructuur regelmatig actualiseren, updaten en upgraden en Leverancier informeren over alle bijzonderheden die van belang zijn, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen ondervonden storingen, onregelmatigheden of risico's.

Art. 9 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 9.1 Alle aan Klant geleverde producten blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Klant aan Leverancier op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Een Klant die als wederverkoper optreedt, zal alle producten die onderworpen^[P]_[SEP] zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uit- oefening van zijn bedrijf.
- 9.2 Zodra Klant in de nakoming van enige verplichting jegens Leverancier tekortschiet, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling bevoegd en gerechtigd de producten terug te nemen. Door aanvaarding van deze Voorwaarden machtigt Klant Leverancier reeds nu voor dat geval, om met voornoemd doel de plaats te (doen) betreden waar de producten zich bevinden.
- 9.3 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 9.4 Rechten worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 9.5 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Art. 10 Risico-overgang

- 10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van producten, andere zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.
- 10.2 Voor Prestaties waarbij Leverancier als enige de beschikkingsmacht of een gedeelte van de beschikkingsmacht zal blijven behouden, blijft het in lid 1 genoemde risico bij Leverancier voor dat gedeelte waar Leverancier beschikkingsmacht over behoudt. Het in lid 1 genoemde risico gaat over op Klant voor het gedeelte van de Prestatie waar Klant beschikking over verkrijgt of in geval van gezamenlijke beschikkingsmacht.

Art. 11 Intellectuele Eigendom

- 11.1 Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts Schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen Schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden, de Schriftelijk tussen Partijen gesloten Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet- exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentierbaar.
- 11.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

- 11.4 Ook indien de Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 11.5 Leverancier vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder Schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 11.6 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.7 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit Schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

Art. 12 Medewerkingsverplichtingen

- 12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier gewenste medewerking verlenen.

- 12.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door Leverancier te leveren Prestatie. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de Prestatie van Leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Leverancier niet bindend, behoudens indien door Leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.3 Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.
- 12.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.5 Indien Klant in verband met de Prestaties programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Leverancier ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Leverancier nodig mocht hebben.
- 12.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Leverancier geleverde Prestaties en de wijze waarop de resultaten van de Prestaties worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Art. 13 Informatieverplichtingen

- 13.1 Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken, zal Klant Leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 13.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal de Leverancier hierover navraag doen bij Klant.

- 13.3 In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen.
- 13.4 Leverancier is enkel gehouden Klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Klant aangewezen contactpersoon.

Art. 14 Project- en stuurgroepen

- 14.1 Wanneer beide Partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 14.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide Partijen deelnemen, binden Leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent Schriftelijk tussen par- tijen is overeengekomen of, bij gebreke van Schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Leverancier de besluiten Schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3 Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Klant bindende besluiten te nemen.

Art. 15 Termijnen, deelleveringen en ophaalrondes

- 15.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen, (oplever)data en het aantal deelleveringen of ophaalrondes zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (leverings)termijnen, (oplever)data, aantal deelleveringen en ophaalrondes gelden steeds als streven, zijn niet fataal, binden de Leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 15.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 15.3 In alle gevallen - derhalve ook indien Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant Leverancier een redelijke termijn van minimaal veertien Dagen stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.4 Indien is overeengekomen dat de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, waaronder begrepen deelleveringen en meerdere ophaalrondes, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de volgende fase uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 15.5 Indien de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, waaronder begrepen deelleveringen en meerdere ophaalrondes, is de planning van Leverancier leidend. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn en als Klant verzoekt om een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, wijziging van de planning, meerdere of andere deelleveringen, meerdere of andere ophaalrondes etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Art. 16 Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

- 16.1 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst.
- 16.2 Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst zonder Schriftelijke ingebrekestelling te ontbinden, indien Klant tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst. Als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst gelden enkel betalingsverplichtingen van Klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant in te schakelen derde.
- 16.3 Indien Klant op het moment van de ontbinding al Prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze Prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat Leverancier ten aanzien van die Prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 16.4 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen Schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 16.5 Klant is niet gerechtigd een Overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

16.6 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen of indien ten aanzien van de Klant, zijnde een natuurlijk persoon, het regime van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard. Leverancier kan de Overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is verklaard en / of ten aanzien van Klant het regime van de Wet Schuldsanering Natuurlijke, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de Prestaties, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.

Art. 17 Aansprakelijkheid van Leverancier

- 17.1 Leverancier is bij gebleken toerekenbare niet-nakoming harerzijds - inclusief iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen garantieverplichting - of onrechtmatige daad harerzijds uitsluitend gehouden tot betaling van een schadevergoeding die maximaal de factuurwaarde bedraagt exclusief BTW van de geleverde Prestatie waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van méér dan één (1) jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één (1) jaar. Leverancier is niet aansprakelijk voor vergoeding van enige schade indien Klant op het moment, waarop de hiervoor bedoelde schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet, in gebreke is met de nakoming van enige verplichting jegens Leverancier. De beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in de eerste zin geldt níét indien sprake is van opzet, grove schuld, nalatigheid of een ernstige fout van Leverancier zelf bij de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder nadrukkelijk begrepen haar leidinggevende ondergeschikten.
- 17.2 Leverancier kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor directe schade, met uitdrukkelijke uitsluiting van indirecte schade. Onder indirecte schade wordt begrepen: bedrijfs- of imagoschade, gederfde winst, onvoorziene uitgaven, gemiste besparingen, stilligschade, gevolgschade (ook bij derden), enige andere vorm van vermogensschade, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de volledige buitengerechtigde incassokosten en volledige gerechtelijke kosten, alle mogelijke aanspraken van derden, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de Klant en personeelsleden van Klant, letselschade, zaakschade, het verloren gaan van toegevoegde waarde, schade verbandhoudende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden.

- 17.3 De aansprakelijkheid voor schade in de ruimste zin van het woord ontstaan al dan niet door opzet of grove fout van derden als deze door Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, is volledig uitgesloten. Klant dient Leverancier nadrukkelijk te vrijwaren voor alle mogelijke aanspraken van derden, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de eigen personeelsleden van Klant en Klant, voor wat betreft iedere schade ontstaan door of in verband met de Prestaties, tenzij de schade te wijten is aan opzet, grove schuld of nalatigheid van Leverancier zelf bij de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder mede begrepen haar leidinggevende ondergeschikten.
- 17.4 De in het vorige lid verwoorde vrijwaring omvat mede dat Klant aan Leverancier alle kosten van juridische en overige bijstand verschuldigd is, die Leverancier moet maken teneinde zich te verweren tegen een schadeaanspraak van zulk een derde.
- 17.5 Leverancier is nooit aansprakelijk voor enige schade verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens, data of documenten van Klant.
- 17.6 Alle door Leverancier gegeven adviezen, instructies, opgaven en mededelingen omtrent kwaliteiten, eigenschappen, mogelijk gebruik van door Leverancier te verrichten Prestaties zijn volstrekt vrijblijvend. Leverancier kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor enige schade voortvloeiende uit genoemde advisering dan wel verstrekte informatie en Klant is gehouden Leverancier ter zake jegens alle aanspraken van derden te vrijwaren.
- 17.7 De in de voorgaande leden van dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier zoals in deze Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 17.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 17.9 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Prestaties, software of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Prestaties, software of andere materialen.
- 17.10 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Art. 18 Overmacht

- 18.1 Overmacht, hoe dan ook ontstaan, geeft Leverancier te harer keuze het recht ofwel de (op)leveringstermijn te overschrijden ofwel de met de Klant gesloten Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Leverancier te dier zake tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn.

- 18.2 Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval mede begrepen gebrek aan, staking of ziekte van Personeel van Leverancier en bij de door haar ingeschakelde derden, technische bedrijfsstoornissen, gelddevaluatie, brand, molest, overstromingen, stakingen, gebrek aan grondstoffen, blokkades, in- en uitvoerverboden, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, materiaalfouten, het niet of niet tijdig aan Leverancier leveren van de aan Klant door te leveren producten, grondstoffen of andere zaken door derden, energiecrises, in beslagnemingen van voorraden, inventaris, ook bij derden, bedrijfsstagnaties, beperkingen of stopzettingen van leveringen door de openbare nutsbedrijven, optreden van vakbonden, prik- of stiptheidsacties, onvoorziene problemen bij productie of transport, overige bedrijfsstoornissen bij Leverancier en derden, liquiditeitsproblemen bij Leverancier en derden, oorlogshandelingen, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven, storingen van Internet, datanetwerken, telecommunicatiefaciliteiten alsmede iedere andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Leverancier afhankelijk is.
- 18.3 Mocht de overmachtssituatie langer dan vier (4) maanden aanhouden, dan zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst door een aldus luidende Schriftelijke verklaring te ontbinden, in welk geval Leverancier geen schadevergoeding verschuldigd is.
- 18.4 Leverancier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Leverancier haar verbintenis had moeten nakomen.
- 18.5 Indien op het moment van de ontbinding ingevolge dit artikel reeds door Leverancier een gedeelte van de Overeenkomst is uitgevoerd, is Klant gehouden het reeds geleverde te betalen met inachtneming van de overeengekomen prijs vermeerderd met eventueel door Leverancier reeds gemaakte kosten, waarbij Klant gehouden is deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Art. 19 Wijziging, meerwerk en annulering

- 19.1 Veranderingen van en aanvullingen op gesloten Overeenkomsten zijn slechts dan van kracht indien deze nadrukkelijk Schriftelijk door Leverancier en Klant zijn overeengekomen. Na de totstandkoming van de Overeenkomst worden deze wijzigingen, Schriftelijk en in duidelijke bewoordingen door Klant aan Leverancier opgegeven, pas doorgevoerd indien zij door Leverancier nadrukkelijk Schriftelijk zijn bevestigd. Indien Leverancier besluit de opgegeven wijzigingen of aanvullingen niet door te voeren, zonder dat zij hiertoe enige reden dient op te geven, zal Klant nimmer gerechtigd zijn de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en blijft Klant onverkort aansprakelijk voor nakoming van de Overeenkomst. Wijziging van een Overeenkomst kan leiden tot wijziging van de oorspronkelijk overeengekomen leveringstermijn en prijs.
- 19.2 Leverancier is gerechtigd meerwerk ten gevolge van gewijzigde of aanvullende werkzaamheden, uitgevoerd in opdracht van Klant dan wel omdat zulks naar het oordeel van Leverancier strikt noodzakelijk was, aan Klant in rekening te brengen.

- 19.3 Indien Klant de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk wenst te annuleren, heeft dit de nadrukkelijke Schriftelijke instemming van Leverancier. Indien Leverancier met de annulering akkoord kan gaan, is Klant gehouden om aan Leverancier alle met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten, waaronder mede doch niet uitsluitend die van voorbereiding, opslag, inkoop van materialen, onderdelen en grondstoffen, inclusief lonen te vergoeden, te vermeerderen met een forfaitaire schadeloosstelling ter hoogte van 10% van de overeengekomen prijs. Tevens zal Klant de uit de annulering voortvloeiende valutaverliezen vergoeden indien Leverancier in verband met de Overeenkomst een valuta-overeenkomst heeft gesloten met een bank of een derde, alles onverminderd de rechten van Leverancier op vergoeding van de volledige schade, die door de annulering is veroorzaakt, nadrukkelijk inclusief gederfde winst.
- 19.4 Indien nadrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen wordt overeengekomen dat een door Leverancier geleverde en door Klant geaccepteerde Prestatie door Leverancier wordt teruggenomen, zal Leverancier maximaal 75% van de verkoopprijs, verminderd met kosten en geleden winstderving, teruggeven, zonder dat Klant daaraan een recht kan ontnemen, daar het besluit om hiertoe al dan niet over te gaan uitsluitend is voorbehouden aan Leverancier.

Art. 20 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 20.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van Overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 20.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Art. 21 Toepasselijk recht en geschillen

- 21.1 De Overeenkomsten tussen Leverancier en Klant worden beheerst door Nederlands recht.
- 21.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van beide Partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van beide Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 21.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen zijn beide Partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 21.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan Partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 21.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 21.3 bepaalde door één of beide Partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

21.4 Beide Partijen zijn ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De andere Partij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en Partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat beide Partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en Partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2 Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast het algemene deel van deze Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Prestaties verricht die Diensten van welke aard dan ook betreft (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze Voorwaarden nader uitgewerkt). Voor de toepassing van deze Voorwaarden wordt onder "Diensten" verstaan: alle door Leverancier te leveren Diensten, daaronder meer speciaal doch niet uitsluitend begrepen de ontwikkeling, terbeschikkingstelling, beheer en/of onderhoud van Software, producten en/of overige apparatuur, het verzorgen van opleidingen en trainingen, verhuur en reparaties van producten, advisering/consultancy.

Art. 22 Uitvoering

- 22.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk Schriftelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens voldoende bepaald in de Overeenkomst is omschreven.
- 22.2 Alle in of bij de offerte van Leverancier verstrekte bijzonderheden over de uit te voeren Diensten worden naar beste weten van Leverancier gedaan, maar daarvan kan te allen tijde bij de uitvoering worden afgeweken, bijvoorbeeld verband houdende met de duur, de inhoud, de opzet, de aard van de Dienst, de frequentie, de omvang en uitvoering van de in te zetten en te gebruiken materialen, rapportages, contactmomenten, ondersteuning, begeleiding en nazorg.
- 22.3 Mochten formaliteiten, te vervullen door Klant, noodzakelijk zijn voordat de Diensten kunnen worden uitgevoerd, dan is Klant daarvoor verantwoordelijk, waaronder mede begrepen het aanleveren van bescheiden, het opvolgen van aanwijzingen en instructies van Leverancier, het voeren van voorbereidende gesprekken van Leverancier met (werknemers van) Klant, en administratieve formaliteiten. Komt Klant deze verplichting niet na, dan heeft Leverancier het recht daardoor ontstane kosten conform haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 22.4 Leverancier is gerechtigd om de Overeenkomst wegens gewichtige aan Klant medegedeelde redenen eenzijdig te wijzigen binnen de vijf Dagen na het ontdekken van dergelijke reden, in welk geval Klant gerechtigd is de Overeenkomst kosteloos te annuleren, tenzij Leverancier een gelijkwaardig alternatief aanbiedt. Indien Klant al gerechtigd zou zijn tot annulering, dient Klant dat Schriftelijk te doen binnen vijf (5) Dagen na de mededeling van Leverancier. In geen geval zal Leverancier tot verdergaande schadevergoeding gehouden zijn.
- 22.5 Meerwerk ten gevolge van door Leverancier aanvaarde wijzigingen in de Dienst zijdens Klant mag Leverancier in rekening brengen conform de overeengekomen of gebruikelijke tarieven.
- 22.6 Maakt Leverancier bij Klant melding van geconstateerde belemmeringen of knelpunten die het correct en/of tijdig uitvoeren van de Dienst kunnen bemoeilijken of verhinderen, dan dient Klant die belemmeringen of knelpunten ten spoedigste te verhelpen indien deze onder de verantwoordelijkheid van Klant vallen.

- 22.7 Als Klant of een werknemer van Klant (bijvoorbeeld een deelnemer aan een cursus) verstek laat gaan op het vastgestelde tijdstip waarop de Dienst zal worden verricht dan wel op een tussen Partijen overeengekomen afspraak in het kader van de uitvoeringen van Diensten, heeft Klant geen recht op (gedeeltelijke) restitutie van het verschuldigde bedrag.
- 22.8 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Leverancier.
- 22.9 Indien Klant Diensten niet zelf als gebruiker afneemt (bijvoorbeeld door niet zelf aan een training deel te nemen), dient Klant ervoor in te staan dat degene ten behoeve van wie de Dienst wel is afgenomen de aansprakelijkheidsbeperkingen van Leverancier, als neergelegd in de Overeenkomst en in de Voorwaarden, onverkort heeft aanvaard en dient Klant Leverancier te vrijwaren.
- 22.10 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 22.11 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn Diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- 22.12 Leverancier heeft te allen tijde het recht om aangeboden Diensten uit te breiden, te wijzigen en/of niet meer aan te bieden.
- 22.13 Opdrachten tot verlening van Diensten eindigen met hun volbrenging, dan wel op het door Leverancier en Klant nadrukkelijk bepaalde tijdstip.

Art. 23 Service Level Agreement

- 23.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan. De Service Level Agreement bevat prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen en wordt voor bepaalde tijd aangegaan. De door Leverancier te leveren Diensten zullen beantwoorden aan de overeengekomen prestatie- en kwaliteitseisen als neergelegd in de Service Level Agreement.
- 23.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde Diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Art. 24 Back-up

- 24.1 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Leverancier met inachtneming van de Schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 24.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Art. 25 Installatie software van toeleveranciers

- 25.1 Indien partijen dit Schriftelijk nadrukkelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur die door Leverancier aan Klant wordt geleverd configureren en/of software van derden installeren op de betreffende apparatuur.
- 25.2 Door het downloaden of anderszins gebruiken van de software van derden zoals door Leverancier in opdracht van Klant op de apparatuur geïnstalleerd, alles onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van Klant en onder uitsluiting van iedere aansprakelijkheid van Leverancier, gaat Klant akkoord met de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden.
- 25.3 Leverancier staat niet in voor de volledigheid, actualiteit, correcte functionering van die software van derden, voor het niet maken van inbreuk van die software op rechten van anderen, waarvoor Klant Leverancier integraal zal vrijwaren, en voor het compatibel zijn van die software van derden met de apparatuur en/of werkomgeving van Klant en voor het voldoen en die software van derden aan de wensen van Klant.

Hoofdstuk 3 Clouddiensten

De in dit hoofdstuk 'Clouddiensten' opgenomen bepalingen zijn, naast het algemene deel van deze Voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier Diensten verricht onder de naam of op het gebied van Clouddiensten.

Art. 26 Definities

26.1 Onder de volgende met een beginhoofdletter aangegeven begrippen zal in dit hoofdstuk Clouddiensten worden verstaan:

- + “Administrator”: een door Klant aangestelde Gebruiker die verantwoordelijk is voor het beheer van de Clouddienst via de beheeromgeving en die namens Klant het recht heeft om (nadere) overeenkomsten aan te gaan met Leverancier;
- + “Clouddienst”: de door Leverancier te verlenen Diensten zoals nader omschreven in de Overeenkomst, op grond waarvan Leverancier programmatuur 'op afstand' beschikbaar stelt en beschikbaar houdt aan Klant via internet of een ander datanetwerk, waaronder Software-as-a-Service-diensten, ook wel 'SaaS' genoemd;
- + “Gebruiker”: een natuurlijk persoon die door of namens Klant is geautoriseerd of aangesteld om gebruik te maken van de Clouddienst;
- + “Gegevens”: Alle informatie en/of data die door Klant en/of Gebruiker worden opgeslagen of uitgewisseld via de Clouddienst;
- + “Login”: de door Leverancier voorgeschreven gegevens - zoals gebruikersnaam en wachtwoord - die een Gebruiker in staat stelt toegang te krijgen tot en gebruik te kunnen maken van de Clouddienst.

Art. 27 Gebruiksrecht

- 27.1 Leverancier verleent aan Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar, niet-sublicentierbaar recht op toegang tot de Clouddienst ten behoeve van het in de Overeenkomst gespecificeerde aantal Gebruikers.
- 27.2 Klant stelt één of meerdere Administrator(s) aan. Uitsluitend Administrators hebben toegang tot de beheeromgeving van de Clouddienst. Administrators zijn uitsluitend bevoegd en verantwoordelijk voor het beheer van de Clouddienst, waaronder het aanmaken, verwijderen en wijzigen van (Gegevens van) Gebruikers, het op inactief zetten van Gebruikers en het vaststellen van het toegestane gebruik van de Clouddienst door de Gebruikers, alsmede het aanmaken, afgeven en resetten van Logins.
- 27.3 Administrators mogen uitsluitend eigen functionarissen en werknemers van Klant, personen die bij Klant werkzaam zijn of anderszins aan Klant verbonden zijn als Gebruikers aanmelden. Op eerste verzoek van Leverancier dient Klant aan te tonen dat de aangemelde Gebruikers aan de hiervoor genoemde criteria voldoen. De bewijslast hiervan rust op de Klant.

- 27.4 Klant zal er zorg voor dragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van Leverancier nauwgezet nakomen en de Clouddienst op een normale manier gebruiken. Als handelingen van Klant of een Gebruiker het functioneren van de Clouddienst in gevaar brengt, is Leverancier gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Clouddienst te blokkeren zonder hierdoor schadeplichtig te worden jegens Klant en/of Gebruiker.
- 27.5 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen, maar zal dit enkel doen als dit naar het oordeel van Leverancier nodig is.
- 27.6 Leverancier kan de uitvoering van de Clouddienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Clouddienst. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Clouddienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 27.7 Voor zover niet Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen dat Leverancier zulks verzorgt of doet verzorgen, draagt Klant zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de Clouddienst mogelijk te maken. Leverancier kan minimale eisen stellen aan die genoemde apparatuur en verbindingen. Het niet opvolgen van die eisen is voor rekening en risico van Klant.
- 27.8 Klant is verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van alle Gebruikers en voor het door hen respecteren van alle voorwaarden van de Overeenkomst en deze Voorwaarden.

Art. 28 Login

- 28.1 Om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Clouddienst dient de Gebruiker te beschikken over een Login. Deze Login wordt door een Administrator aan Gebruiker verstrekt. Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Login.
- 28.2 Gebruikers kunnen een wachtwoord zelf wijzigen.
- 28.3 Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor de Login en alle handelingen die via de betreffende Login door Gebruiker en/of Administrator met de Clouddienst worden verricht. Leverancier mag ervan uitgaan dat de Gebruiker daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met de Login. Leverancier is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de Login. Klant is verantwoordelijk voor naleving van de verplichtingen van Gebruiker en Administrator.

Art. 29 Gegevens

- 29.1 De Gebruikers bepalen welke Gegevens met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen en uitgewisseld. Klant is ervoor verantwoordelijk dat de Gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Clouddienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op (intellectuele eigendoms)rechten van derden. Klant vrijwaart Leverancier tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant en/of Gebruikers met behulp van de Clouddienst verwerkte Gegevens, op enigerlei wijze inbreuk maken op de (intellectuele eigendoms) rechten van derden en/of anderszins onrechtmatig zijn.

- 29.2 Het gebruik van de Clouddienst en/of de Gegevens is voor eigen rekening en risico van Klant. Leverancier aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van Gegevens via de Clouddienst.
- 29.3 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde Gegevens of de nakoming van wet- en regelgeving door Gebruikers.
- 29.4 Als Leverancier merkt dat Gegevens die met behulp van de Clouddienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze Gegevens wissen of de toegang tot deze Gegevens blokkeren. Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voort mocht vloeien.

Art. 30 Fair Use Policy

- 30.1 Het is Leverancier toegestaan een Fair Use Policy (“FUP”) te hanteren voor haar Clouddiensten om de hoeveelheid dataverkeer te reguleren. Met een FUP wordt beoogd om overbelasting van het netwerk, misbruik en overlast voor andere Gebruikers te voorkomen. Overbelasting van het netwerk en overlast voor andere Gebruikers en Klant kan veroorzaakt worden door individuele Gebruikers die veel grotere hoeveelheden Gegevens opslaan en uitwisselen dan het gemiddelde van vergelijkbare Klanten. Indien Leverancier een FUP hanteert, zal Leverancier Klant hierover informeren en de FUP vindbaar maken op de website van Leverancier en/of in de Software/applicatie waarop de policy betrekking heeft.
- 30.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om de gebruiksrechten c.q. (het gebruik van) de Clouddienst op te schorten dan wel te beëindigen, indien deze een storing c.q. vertraging van het netwerk van Leverancier of van derden c.q. storing of vertraging van de Clouddienst veroorzaakt. Leverancier beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Klant de toegang blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen, zonder enige schadeplichtigheid van Leverancier.

Art. 31 Prijzen en betaling

- 31.1 Als er sprake is van een Software-as-a-Service Clouddienst, waarbij Leverancier zorgdraagt voor de hosting betaalt Klant aan Leverancier een maandelijkse vergoeding achteraf per Gebruiker/Licentie en gigabytes, volgens de geldende tarieven van Leverancier, tenzij Schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 31.2 Als er sprake is van een On Premises Clouddienst, waarbij Klant zelf zorgdraagt voor de hosting (eigen verantwoordelijkheid en eigen rekening) betaalt Klant aan Leverancier een jaarlijkse vergoeding per Gebruiker/Licentie, volgens de geldende tarieven van Leverancier, tenzij Schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.

- 31.3 Tenzij Schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen, kan Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aantal gigabytes of het aantal Gebruikers op ieder moment (tussentijds) verhogen. De vergoeding voor de extra gigabytes zal pro rato voor de resterende duur van de maandelijkse termijn in rekening worden gebracht. De vergoeding voor de extra Gebruikers zal pro rato voor de resterende duur van de jaarlijkse termijn in rekening worden gebracht. Vermindering van het aantal Gebruikers is jaarlijks mogelijk voorafgaand aan de ingang van een volgend contractjaar, te rekenen vanaf datum van ondertekening van de overeenkomst of van de opdrachtbevestiging van Leverancier. Deze vermindering van het aantal Gebruikers dient uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de verlenging doorgegeven te worden. Tussentijdse vermindering van het aantal gigabytes en het aantal Gebruikers geeft Klant geen recht op restitutie van het verschuldigde bedrag. Vermeerdering en vermindering van het aantal gigabytes en het aantal Gebruikers dient door de Administrator doorgevoerd te worden in de beheeromgeving van de Clouddienst, waarvoor Klant verantwoordelijk is.
- 31.4 Leverancier is gerechtigd van tijd tot tijd haar tarieven aan te passen. Een voor Klant nadelige wijziging van het toepasselijke tarief zal minimaal één maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging Schriftelijk worden aangekondigd. In het geval het tarief met meer dan 10% stijgt heeft Klant het recht om de alsdan lopende Overeenkomst op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking zou treden.
- 31.5 De verplichting tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen blijft ook tijdens een eventuele buitengebruikstelling of verwijdering als bedoeld in deze Voorwaarden bestaan.

Art. 32 Garantie

- 32.1 Leverancier spant zich in voor optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid van de Clouddienst. Leverancier staat er echter niet voor in dat de Clouddienst foutloos is en zonder onderbrekingen of storingen functioneert. Onder “storing” wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de Clouddienst aan de door Leverancier Schriftelijk nadrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die Clouddienst dan wel het niet veilig functioneren van die Clouddienst.
- 32.2 Leverancier zal zich ervoor inspannen om fouten in de Clouddienst binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het een Clouddienst betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Clouddienst in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in de Clouddienst die niet door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Clouddienst aan te brengen.
- 32.3 Leverancier spant zich in voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de Clouddienst, zonder dat daardoor evenwel de eigen verantwoordelijkheid van Klant wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van systemen, Gegevens en andere – al dan niet gevoelige – informatie van Klant, mede conform artikel 7 en de door Partijen ondertekende verwerkersovereenkomst.

- 32.4 Leverancier spant zich maximaal in voor:
- a) onbelemmerde, ongestoorde, snelle en ononderbroken toegang tot c.q. gebruik van de Clouddienst, waarbij Leverancier in ieder geval een uptime van 98% garandeert;
 - b) correcte en onbeschadigde datatransmissie;
 - c) de volledige betrouwbaarheid, actualiteit en onkraakbaarheid van de Clouddienst.
- 32.5 Leverancier zal zich er te allen tijde maximaal toe inspannen om de Clouddienst tijdig aan te passen aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Art. 33 Reclames

- 33.1 Klachten betreffende (het gebruik van) de Clouddienst moeten uiterlijk binnen veertien (14) dagen na constatering Schriftelijk bij Leverancier zijn ingediend. Rechtsvorderingen betreffende gebreken dienen binnen één (1) jaar na de tijdige reclame op straffe van verval aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde rechter.

Art. 34 Gevolgen strijd met recht c.q. inbreuk

- 34.1 Leverancier heeft het recht de Clouddienst c.q. de gebruiksrechten ten aanzien van de Clouddienst (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Klant en/of Gebruiker enige verplichting jegens Leverancier niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze Voorwaarden. Leverancier zal Klant hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd.
- 34.2 Voor de gevolgen van het (tijdelijk) opschorten, buiten gebruik stellen en/of beperken van het gebruik van de Clouddienst, zal Leverancier in geen geval aansprakelijk zijn jegens Klant en/of derden.

Art. 35 Beheer

- 35.1 Leverancier is gerechtigd de Clouddienst c.q. de gebruiksrechten ten aanzien van de Clouddienst te wijzigen.
- 35.2 Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Leverancier aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Klant, zal zo spoedig mogelijk aan Klant kenbaar worden gemaakt. Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade.
- 35.3 Leverancier kan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten gebruikelijke kantoortijden laten plaatsvinden. Leverancier is op grond daarvan in geen geval schadeplichtig.

Art. 36 Aansprakelijkheid

- 36.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid en/of storing ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Clouddienst.

- 36.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor enigerlei schade als gevolg van opschorting, beëindiging en/of beperking van (het gebruik van) de Clouddienst, toegang of de gebruiksrechten ten aanzien van de Clouddienst als bedoeld in deze Voorwaarden.
- 36.3 Klant is verantwoordelijk en eventueel aansprakelijk voor het gebruik dat door Gebruiker van de Clouddienst wordt gemaakt en dient Leverancier te vrijwaren voor eventueel daaruit voortvloeiende schade.

Art. 37 Vrijwaring

- 37.1 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Clouddienst (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op (intellectuele eigendoms-) rechten, inbreuk op privacyrechten, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan Leverancier alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boetes vergoeden.

Art. 38 Duur en Beëindiging van de Overeenkomst

- 38.1 Tenzij Schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen, wordt een Overeenkomst voor wat betreft een Clouddienst aangegaan voor de duur van drie (3) jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij een van de Partijen de Overeenkomst Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand vóór het einde van de aanvankelijke looptijd of een verlengingsperiode.
- 38.2 Zodra de Overeenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:
- a) heeft Klant geen toegang meer tot de Clouddienst;
 - b) eindigt het recht van Klant om gebruik te maken van de Clouddienst en zal Klant ieder gebruik van de Clouddienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;
 - c) is Leverancier niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens, en zal deze zo snel mogelijk na beëindiging vernietigen. Klant kan de Gegevens voorafgaand aan de beëindiging in ieder geval downloaden of kopiëren vanuit de Cloud-omgeving;
 - d) blijven alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na beëindiging voortduren onverminderd van kracht.
- 38.3 Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst zal Klant alle vergoedingen voor de Clouddienst vanaf het tijdstip van beëindiging van de Overeenkomst tot het einde van de overeengekomen contractduur vergoeden. Deze vergoedingen die Klant verschuldigd is, zijn direct en in het geheel opeisbaar.

Hoofdstuk 4 Bijzondere voorwaarden Software

De in dit hoofdstuk ‘Software’ opgenomen bepalingen zijn, naast het algemene deel van deze Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Software anders dan op basis van een Clouddienst ter beschikking stelt. Voor de toepassing van deze Voorwaarden wordt onder “Software” verstaan: de door Leverancier aan Klant ter beschikking te stellen computerprogrammatuur, besturingssystemen daaronder begrepen.

39. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 39.1 Leverancier stelt aan Klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen Software en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de Software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 39.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Software. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Software. De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld.
- 39.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven.
- 39.4 Leverancier kan verlangen dat Klant de Software niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de Software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 39.5 Klant mag de Software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de Software niet gebruiken ten behoeve van derden, tenzij zulks nadrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.
- 39.6 Het is Klant nimmer toegestaan de Software en de dragers waarop de Software is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

- 39.7 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 39.8 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Software tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 39.9 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de Software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de Software. Indien in afwijking van het vorenstaande Leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de Software te verlenen, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate Schriftelijke (support) overeenkomst aangaat.
- 39.10 Klant mag de Software niet reproduceren en mag deze, uitsluitend voor zover zulks nodig is voor het beoogde gebruik van de Software, als reservekopie (back-upbestand) gebruiken, welke reservekopie nimmer mag worden verspreid en uitsluitend mag worden gebruikt voor het opnieuw installeren van de Software. De artikelleden 39.5 en 39.6 gelden ook voor deze reservekopie.

Art. 40 Terbeschikkingstelling en installatie

- 40.1 Tenzij Schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen, zal Leverancier de Software bij Klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Klant zelf de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen etc. en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Klant is zelf verantwoordelijk voor die installatie, inrichting, parametrisering, tuning, etc. en zal de verstrekte instructies van Leverancier strikt opvolgen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de Leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door Leverancier te bepalen taal verstrekt.
- 40.2 Leverancier zal de Software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen.

Art. 41 Acceptatie

- 41.1 Indien partijen niet Schriftelijk nadrukkelijk een acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de Software in de staat waarin deze zich op het moment van terbeschikkingstelling bevindt ('as is, where is, tel quel'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 50. In voornoemd geval zal de Software bij de terbeschikkingstelling of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant. Klant aanvaardt alle risico's die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik of de Resultaten van de Software.
- 41.2 Indien tussen partijen Schriftelijk nadrukkelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in lid 4 tot en met 11 van dit artikel van toepassing.

- 41.3 Daar waar in deze Voorwaarden sprake is van ‘fouten’ wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de Software aan de door Leverancier Schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Software, en, ingeval de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de Software dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Voorwaarden.
- 41.4 Indien een acceptatietest Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien Dagen na levering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 41.5 Indien Schriftelijk nadrukkelijk een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht te toetsen of de Software beantwoordt aan de door Leverancier Schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 41.6 De Software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a) indien partijen Schriftelijk nadrukkelijk een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste Dag na de testperiode, dan wel
 - b) indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 7 van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens lid 8 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c) indien Klant enig gebruik maakt van de Software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 41.7 Indien bij het uitvoeren van de Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten Schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te (laten) brengen.
- 41.8 Klant mag de acceptatie van de Software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Software redelijkerwijs niet verhinderen, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 46 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, waaronder, doch niet uitsluitend, mede esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

- 41.9 Indien de Software in fasen en/of onderdelen wordt verstrekt en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 41.10 Acceptatie van de Software op een manier zoals bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Leverancier gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling van de Software en, indien tevens Schriftelijk nadrukkelijk de installatie van de Software door Leverancier is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de Software doet niets af aan de rechten van Klant op grond artikel 46 betreffende de garantie.
- 41.11 Klant is gehouden volledige en tijdige medewerking te geven aan het uitvoeren van de acceptatietest en gevolg te geven aan de aanwijzingen en instructies van Leverancier.

Art. 42 Einde Overeenkomst

- 42.1 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Leverancier retourneren. Indien Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld Schriftelijk melding maken en Leverancier ten bewijze daarvan een ondertekend certificaat toezenden waaruit die vernietiging blijkt. Vernietiging heeft eveneens betrekking op alle van de Software gemaakte back-ups en reservekopieën. Leverancier is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

Art. 43 Nieuwe releases

- 43.1 Uitsluitend indien Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van nieuwe versies van de Software deze aan Klant ter beschikking stellen op dezelfde voorwaarden als welke golden voor de oorspronkelijke Software.
- 43.2 De Klant is gehouden steeds de laatste versie van de door Leverancier doorgestuurde versie van de Software te installeren bij gebreke waarvan Leverancier nooit aansprakelijk kan worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk niet functioneren van de Software.

Art. 44 Gebruiksrechtvergoeding

- 44.1 De voor het recht tot gebruik van de Software door Klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- a) indien Partijen niet zijn overeengekomen dat Leverancier zorg draagt voor installatie van de Software:
- + bij terbeschikkingstelling van de Software; of
 - + ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij terbeschikkingstelling van de Software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
- b) indien Partijen Schriftelijk nadrukkelijk zijn overeengekomen dat Leverancier zorg draagt voor installatie van de Software:
- + bij voltooiing van die installatie; of

- + ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.
- 44.2 In de mate Leverancier vaststelt dat niet geheel of gedeeltelijk aan de betalingsverplichting wordt voldaan heeft zij het recht geheel of gedeeltelijk haar Prestaties op te schorten dan wel de toegang tot de Software te ontzeggen.

Art. 45 Wijzigingen in de Software

- 45.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Klant niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande Schriftelijke nadrukkelijke toestemming van Leverancier. Leverancier is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Klant door derden - al dan niet met toestemming van Leverancier - aangebrachte wijzigingen.
- 45.2 In aanvulling op de bepalingen omtrent de intellectuele eigendomsrechten in het algemeen deel van deze Voorwaarden, is het Klant verboden de Software te ontdoen van copyrights of onderscheidingstekens en om de broncode te ontleden.

Art. 46 Garantie

- 46.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na terbeschikkingstelling of, indien een acceptatietest Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de Software foutloos is en/of zonder onderbreking of storing zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Onder “storing” wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de Software aan de door Leverancier Schriftelijk nadrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die Software dan wel het niet veilig functioneren van die Software. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Software in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 46.2 Leverancier kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder Schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 46.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel softwareomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- 46.4 Leverancier zal zich maximaal inspannen om verminkte of verloren gegane gegevens van welke aard dan ook te herstellen, afhankelijk van de beschikbaarheid van juiste backup-data. Leverancier

kan evenwel niet garanderen dat verminkte of verloren gegane gegevens daadwerkelijk kunnen worden hersteld.

- 46.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 46.6 Indien door een bevoegde rechter wordt beslist dat (een deel van) de Software rechten van een derde, bijvoorbeeld inzake intellectuele eigendom, schendt, en Klant aansprakelijk wordt gesteld of voor Klant kosten ontstaan als gevolg van die beslissing dan wel indien naar het uitsluitend oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige schending plaatsvindt, is Leverancier niet aansprakelijk voor schade. Leverancier zal zich ertoe inspannen aan Klant ofwel het recht te verschaffen om de Software in overeenstemming met de Overeenkomst te blijven gebruiken ofwel de Software aan te passen zodat die desbetreffende rechten niet meer worden geschonden ofwel het component dat de rechten schendt te vervangen door een component dat de rechten niet schendt ofwel de Software te vervangen door functioneel gelijkwaardige andere Software, zonder enige verdergaande aansprakelijkheid van Leverancier.
- 46.7 Indien Leverancier naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Klant de door Leverancier zelf ontwikkelde Software ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier de betreffende Software tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant in welk geval Klant de gemaakte reservekopieën dient te vernietigen.

Art. 47 Gebruik van apps en diensten van derden

- 47.1 De Software kan Klant in staat stellen om applicaties en diensten van derden (“Derde Partij Apps”) te openen of aan te schaffen. In dat geval zullen, voor wat betreft die Derde Partij Apps, de (licentie-) voorwaarden en privacyverklaringen van de desbetreffende derden voor Klant van toepassing zijn. Leverancier is daar op geen enkele wijze partij bij en Leverancier heeft geen enkele controle over Derde Partij Apps.
- 47.2 Leverancier staat niet in voor een correcte werking van Derde Partij Apps die via de Software worden geopend of aangeschaft. Het openen en/of aanschaffen van Derde Partij Apps door Klant geschiedt geheel voor eigen rekening en risico van Klant.

Art. 48 Software van toeleveranciers

- 48.1 Indien en voor zover Leverancier software van derden aan Klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die software, de (licentie)-voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Leverancier en Klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door Leverancier Schriftelijk aan Klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Klant geen beroep toe op een nalaten van Leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 48.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.
- 48.3 Leverancier staat er niet voor in dat de in de vorige leden genoemde software van derden geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms-) rechten van andere derden.

Hoofdstuk 5 Bijzondere voorwaarden onderhoud van Software en support

De in dit hoofdstuk 'Software en support' opgenomen bepalingen zijn, naast het algemeen deel van deze Voorwaarden het bijzondere deel dienstverlening vervat in Hoofdstuk 2 en zijn van toepassing indien Leverancier Prestaties verricht op het gebied van onderhoud van Software en ondersteuning bij het gebruik van Software.

Art. 49 Onderhoudsdiensten

- 49.1 Indien Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen verricht Leverancier onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde Software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de Software in de zin van artikel 41.3 en - zulks uitsluitend indien dit Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies en/of updates en/of upgrades van de Software overeenkomstig artikel 50. De Klant is steeds gehouden de laatste versie van de ter beschikking gestelde software te installeren. Leverancier kan enkel gehouden zijn om fouten en/of storingen te verhelpen in de laatste ter beschikking gestelde software.
- 49.2 Klant zal geconstateerde fouten en/of storingen in de Software gedetailleerd en onverwijld melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Software. De Resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Leverancier op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel softwareomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen onder uitsluitende verantwoordelijkheid van Klant.
- 49.3 Het bepaalde in de artikelen 46.3 en 46.4 (garantie) is van overeenkomstige toepassing.
- 49.4 Indien Leverancier het onderhoud online verricht, zal Klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 49.5 Klant zal alle door Leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Software en het maken van een back-up van alle gegevens.
- 49.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op software die niet door Leverancier zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Leverancier het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen onderhoud.

- 49.7 Het onderhoud door Leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de Software, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de Resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Art. 50 Nieuwe versies van Software

- 50.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies en/of updates en/of upgrades van de Software uitsluitend indien en voor zover dit Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats naar goeddunken van Leverancier.
- 50.2 Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 50.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit de Klant een nieuwe nadere Schriftelijke Overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de Software de functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 50.4 Leverancier kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur, gebruiksomgeving) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Software.

Art. 51 Supportdiensten

- 51.1 Indien de dienstverlening van Leverancier op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan Gebruikers, Administrators en/of beheerders van de Software omvat, zal Leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Software. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Leverancier spant zich maximaal in om juiste, volledige en tijdige ondersteuning te bieden. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantoortijden van Leverancier. Eventuele ondersteuning op andere dagen dan werkdagen of buiten de gebruikelijke kantoortijden van Leverancier, zal in rekening worden gebracht als een consultancy-dienst zoals bedoeld in Hoofdstuk 6 van deze Voorwaarden.

- 51.2 Het onderhoud en de andere Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen Schriftelijk nadrukkelijk anders zijn overeengekomen. In geen geval kan Leverancier ertoe gehouden zijn om reeds bestaande of door derden veroorzaakte fouten en/of storingen op te lossen of te verhelpen.

Art. 52 Vergoeding

- 52.1 Bij gebreke van een Schriftelijk nadrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in deze bijzondere Voorwaarden telkens vooraf per jaar verschuldigd.
- 52.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de Software en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in deze bijzondere Voorwaarden zijn verschuldigd vanaf de aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere Diensten is verschuldigd ongeacht of Klant de Software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 6 Bijzondere voorwaarden advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en Consultancy' opgenomen bepalingen zijn naast het algemeen deel van deze Voorwaarden het bijzondere deel dienstverlening vervat in Hoofdstuk 2 en zijn van toepassing indien Leverancier Diensten verricht op het gebied van advisering en consultancy.

Art. 53 Uitvoering Diensten inzake advies en consultancydiensten

- 53.1 Overeenkomsten voor wat betreft Diensten inzake advisering en consultancy worden aangegaan voor de duur als beschreven in de Overeenkomst en worden in ieder geval geacht te zijn geëindigd zodra Leverancier haar Diensten heeft voltooid. De door Leverancier opgegeven termijnen voor levering c.q. tussen partijen nadrukkelijk overeengekomen termijnen voor levering zijn afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante derden en kunnen niet als ontbindende voorwaarde worden beschouwd. Leverancier zal zich inspannen de termijnen voor levering te halen. Overschrijding daarvan geeft echter geen aanspraak op schadevergoeding, tenzij dwingende wetsbepalingen zich daartegen zouden verzetten.
- 53.2 De Diensten van Leverancier worden uitsluitend verricht op werkdagen en tijdens de gebruikelijke kantoortijden van Leverancier.
- 53.3 Het gebruik dat Klant maakt van een door Leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Klant. De bewijslast dat (de wijze van) Diensten inzake advies- en/of consultancy niet voldoen aan hetgeen Schriftelijk nadrukkelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam dienstverlener mag worden verwacht, berust geheel bij Klant, onverminderd het recht van Leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 53.4 Zonder voorafgaande nadrukkelijke Schriftelijke toestemming van Leverancier is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken in het bijzonder en de Diensten van Leverancier in het algemeen en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 53.5 Teneinde Leverancier toe te laten haar Diensten geïnformeerd en correct toe te leveren verbindt de Klant zich ertoe op eerste verzoek alle noodzakelijke en relevante informatie over te maken. Leverancier kan niet gehouden zijn voor schade veroorzaakt door niet meegedeelde of verzwegen informatie.

Art. 54 Rapportage

- 54.1 Leverancier zal Klant op de Schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de Diensten. Klant zal Leverancier Schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van Klant en bijzondere of voor Leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Hoofdstuk 7 Bijzondere voorwaarden opleidingen en trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn naast het algemeen deel van deze Voorwaarden het bijzondere deel dienstverlening vervat in Hoofdstuk 2 en zijn van toepassing indien Leverancier Diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: 'Opleiding').

Art. 55 Aanmelding en annulering

- 55.1 Een aanmelding voor een Opleiding dient Schriftelijk te geschieden en is bindend na opdrachtbevestiging door Leverancier dan wel na Schriftelijke ondertekening van een Overeenkomst.
- 55.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Klant op grond van de Overeenkomst. Het is Klant toegestaan een deelnemer voor een Opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande Schriftelijke nadrukkelijke toestemming van Leverancier.
- 55.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de Opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere Opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- 55.4 Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de Opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Opleiding aan te brengen.
- 55.5 Ingeval Klant overgaat tot het annuleren van deelname of tot het Schriftelijk tussentijds beëindigen van een Opleiding door Klant of deelnemers worden de gevolgen van de annulering beheerst door artikel 19 – 'Wijziging en meerwerk' en de in de Overeenkomst gespecificeerde verschuldigde annuleringskosten. Een annulering en tussentijdse beëindiging dienen altijd Schriftelijk plaats te vinden, waarbij annulering, niet-verschijning en tussentijdse beëindiging niets af doen aan de overeengekomen betalingsverplichtingen van Klant jegens Leverancier.

Art. 56 Uitvoering Opleiding

- 56.1 Klant aanvaardt dat Leverancier de inhoud en het niveau van de Opleiding bepaalt.
- 56.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door Leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Opleiding.
- 56.3 Toelating tot een Opleiding houdt geen enkele garantie in dat de Opleiding met succes zal worden afgerond.

- 56.4 In geval van ziekte, verhindering of belet van ingeschakelde docenten of consultants, zal Leverancier zich maximaal inspannen om een gelijkwaardige vervanging te leveren dan wel een alternatief voorstel doen aan Klant. Leverancier zal dan geen extra kosten in rekening brengen voor het verzorgen van lesprogramma's/trainingsdagen ter inhaling van lessen/trainingsdagen die geen doorgang konden vinden in verband met ziekte, verhindering of belet van een docent of een Dienst die niet kon worden uitgevoerd op het voorziene tijdstip vanwege ziekte, verhindering of belet van een consultant.
- 56.5 Indien Leverancier bij de uitvoering van de Opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of Software, staat Leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of Software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Leverancier de Opleiding uitvoert op locatie van Klant, zal Klant zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en software. Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de Overeenkomst.
- 56.6 Indien de Opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van de bijzondere Voorwaarden Clouddiensten vervat in Deel C zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Art. 57 Prijs en betaling

- 57.1 Leverancier kan verlangen dat Klant vóór de aanvang van de Opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname aan de Opleiding indien Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Leverancier.
- 57.2 Tenzij Leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de Opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor Opleidingen.

Art. 58 Reclames

- 58.1 Klachten over Opleidingen dienen uiterlijk binnen één (1) maand na afronding van de betreffende Opleiding Schriftelijk aan Leverancier te worden medegedeeld, bij gebreke waarvan de rechten van Klant ter zake vervallen. Voor Opleidingen en trainingen hanteert Leverancier een klachtenprocedure die vindbaar is op de website van Leverancier. Klant verklaart voorafgaandelijk kennis te hebben genomen van deze Voorwaarden en de klachtenprocedure en deze te hebben aanvaard.

Algemene gegevens

Archive-IT B.V.
Charles Ruysstraat 12
5953 NM Reuver, Nederland

www.archive-it.nl
info@archive-it.nl
+31 77 750 1100