

## Algemene leveringsvoorwaarden CONTICT B.V.

### Artikel 1: Definities

---

De navolgende definities voorzien van een hoofdletter worden van toepassing verklaard in de onderhavige algemene voorwaarden:

**Leverancier:** *Contict B.V.*, geregistreerd onder KvK nummer 08174528 en gevestigd te Oldenzaal. Contict is actief op het gebied van ICT diensten, in de ruimste zin van het woord.

**Afnemer:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met Leverancier is aangegaan;

**Applicatie:** de programmatuur en software modules zoals beschreven in de Overeenkomst, waartoe Leverancier (*eventueel middels IaaS, SaaS dan wel PaaS Diensten*) aan Afnemer een gebruiksrecht verleent voor het gebruik door Afnemer in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst;

**Applicatie beheerder:** de Medewerker van Afnemer die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de Applicatie;

**Contactpersoon:** de rolverantwoordelijke medewerkers van Afnemer die zijn aangewezen als contactpersoon.

**Datasets:** onder datasets wordt verstaan vooraf samengestelde informatie dan wel content door Leverancier;

**Diensten:** het geheel van de door Leverancier aan Afnemer te leveren diensten, zoals nader beschreven in de Overeenkomst, waaronder het navolgende:

- **IaaS:** Infrastructuur as a Service is het leveren van een desktopomgeving via de cloud. Dit door virtualisatie via servers. Afnemer behoudt daarbij het beheer over de infrastructuur, waaronder database, apps/programmatuur en gegevens. Daarbij is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het configureren en onderhouden van de omgeving die op de Infrastructuur draait;
- **Paas:** Platform as a Service is een volledige ontwikkel- en implementatieomgeving in de cloud, met bronnen die Afnemer in staat stellen alles te leveren, van eenvoudige cloudtoepassingen tot geavanceerde bedrijfstoepassingen die geschikt zijn voor gebruik in de cloud;
- **SaaS:** Software as a Service. stelt Afnemer in staat om via internet verbinding te maken met toepassingen in de cloud en deze te gebruiken. SaaS biedt een volledige software oplossing waarvoor Afnemer per gebruik betaalt. Afnemer huurt alsdan de toepassing, waarbij Afnemer de Kenmerk van SaaS is, dat de Afnemer gebruik maakt van geheel op het internet gebaseerde techniek inclusief hosting.

**Directe schade:** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Leverancier toegerekend kunnen worden; redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;

**Documentatie:** de schriftelijke en/of elektronische productinformatie aangegeven door Leverancier;

**Log-in Procedure:** de door Leverancier voorgeschreven procedure die Afnemer dient te volgen, teneinde toegang te verkrijgen tot de Applicatie en/of Diensten;

**Log-in Gegevens:** uitsluitend voor Afnemer bestemde code(s), waarmee toegang kan worden verkregen tot de Applicatie en/of Diensten;

**Medewerker:** een werknemer van Afnemer of van Leverancier dan wel een natuurlijke persoon die gemachtigd is werkzaamheden te verrichten ten behoeve van en/of onder de verantwoordelijkheid

van Afnemer dan wel Leverancier;

**Onvolkomenheid:** alle tekortkomingen van de Applicatie en/of Diensten die aan het functioneren daarvan als omschreven in de bijbehorende Documentatie in de weg staan. Het ontbreken van niet-specifiek overeengekomen functionaliteit in een nieuwe versie van de Applicatie en/of Diensten die wel aanwezig was in een eerdere versie wordt niet als een Onvolkomenheid beschouwd;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot de levering en het gebruik van de Applicatie en/of Diensten (waaronder IaaS, PaaS en SaaS (*via Microsoft*) diensten), levering van hardware, inrichting van Datasets en Layouts, Consultancy-werkzaamheden alsmede het geven van trainingen alsmede overige dienstverlening. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Voorwaarden van toepassing;

**Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische berichtgeving;

**Systemeisen:** de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van Afnemer voor het deugdelijk gebruik kunnen maken van de Applicatie en/of Diensten;

**Uitbreidingen:** onder uitbreidingen wordt verstaan onzelfstandige onderdelen van (reeds) door Afnemer afgenomen Applicatie en/of Diensten;

**Vertrouwelijke Informatie:** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt onder vertrouwelijke informatie betreffende Afnemer of Leverancier begrepen (a) informatie die schriftelijk als "vertrouwelijk" is aangeduid, (b) informatie die niet algemeen bekend is, (c) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en (d) informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend moet worden verondersteld;

Onder Vertrouwelijke Informatie wordt uitdrukkelijk niet verstaan informatie of gegevens die:

- (I) reeds het rechtmatig bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werden verkregen;
- (II) onafhankelijk door de ontvangende partij zijn ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij;
- (III) algemeen bekend zijn of worden of algemeen toegankelijk worden gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij; of
- (IV) door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de betrokken partij wordt geschonden.

**Voorwaarden:** de voorwaarden en condities zoals beschreven in dit document;

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, van 8.30 uur tot en met 17.30 uur, met uitzondering van officiële vrije dagen in Nederland. Behoudens en voor zover er geen andere definitie van werkdagen dan wel support tussen partijen is overeengekomen;

## **Artikel 2: Toepasselijkheid**

---

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten betrekking hebbende op de levering en het gebruik van de Applicatie en/of Diensten, (waaronder hostingpakketten), levering van hardware, inrichting van Datasets en Layouts, IaaS, PaaS en SaaS diensten, Consultancy-werkzaamheden alsmede het geven van trainingen en overige dienstverlening. Tevens zijn deze Voorwaarden van toepassing op Uitbreidingen van modules en Applicatie en/of Diensten, Datasets, begeleiding bij het inrichten van de Applicatie en/of Diensten, alsmede op alle onderhandelingen en verstrekte informatie door Leverancier en andere Overeenkomsten met Leverancier, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Leverancier is gerechtigd de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Leverancier zal Afnemer zoveel mogelijk twee (2) maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen informeren over de voorgenomen wijzigingen. Indien Afnemer niet akkoord is met de voorgenomen wijzigingen, kan Afnemer de Overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 7 lid 1, opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. Indien Afnemer niet binnen vijftien dagen na

ontvangst van de mededeling van Leverancier en vóór het inwerkingtreden van de aangekondigde wijzigingen schriftelijk uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen de aangekondigde wijzigingen, wordt Afnemer geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

3. Leverancier bedingt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden tevens uitdrukkelijk voor de door haar in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden. Deze derden kunnen zich derhalve zelfstandig beroepen op hetgeen is bepaald in deze Voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Afnemer, hoe ook genaamd, worden door Partijen uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze Voorwaarden zijn exclusief op de rechtsverhouding met Afnemer van toepassing.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze Voorwaarden onverbindend blijkt c.q. blijken te zijn, bijvoorbeeld wegens gebleken nietigheid of vernietiging, zullen de overige bepalingen onverminderd in stand blijven. Leverancier zal vervolgens een nieuwe bepaling c.q. nieuwe bepalingen formuleren die naar inhoud, aard en strekking zoveel mogelijk aansluit(en) bij de onverbindende bepaling(en).

### **Artikel 3: Aanbod, offerte en Overeenkomst**

---

1. Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij de aanbieding of offerte uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding bevat.
2. De vermelde prijzen en bedragen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, exclusief BTW dan wel andere heffingen van overheidswege.
3. Een Overeenkomst komt eerst tot stand nadat Leverancier de door Afnemer ondertekende offerte/overeenkomst ontvangt, dan wel indien Leverancier met de uitvoering van de Overeenkomst aanvangt of Afnemer de Applicatie en/of Diensten activeert dan wel Leverancier de Applicatie en/of Diensten oplevert. Slechts de afspraken welke zijn vervat in de Overeenkomst zijn tussen partijen geldend en bepalen de rechten en verplichtingen tussen partijen.
4. Voor zover de geoffreerde prijzen zijn gebaseerd op informatie van Afnemer, komen eventuele prijsverhogingen ten gevolge van onjuiste- of onvolledige informatie voor haar rekening en risico.
5. Indien de offerte is gericht op (mede) consultancy-werkzaamheden, zijn de in de offerte vermelde uren dan wel werkzaamheden altijd inschattingen op basis van een specificatie. De daadwerkelijk bestede uren worden periodiek achteraf in rekening gebracht. Reistijd buiten de vestigingsplaats van Leverancier, in deze Oldenzaal, geldt ook als bestede uren en wordt als zodanig in rekening gebracht.
6. Indien er sprake is van IaaS, PaaS dan wel SaaS-diensten, waaronder hosting, wordt door Leverancier desgewenst een inschatting gemaakt van de initieel benodigde capaciteit. Dit kan naar de behoefte door Leverancier dan wel Afnemer worden uitgebreid en zijn vanaf de oplevering daarvan declarabel. Downgrade van capaciteit is niet mogelijk. Overige downgrades vinden -indien mogelijk- plaats per contractvervaldatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Indien voorafgaande aan de totstandkoming van de Overeenkomst dan wel nadien een verhoging optreedt in de kostprijsbepalende factoren, waaronder in ieder geval wordt begrepen de lonen, grondstofprijzen, licenties van derden, hostingkosten, vervoerskosten, wisselkoersen, verzekeringspremies en heffingen van overheidswege, is Leverancier gerechtigd de meerkosten naar redelijkheid door te berekenen aan Afnemer. Voor zover mogelijk zal Leverancier Afnemer vooraf op de hoogte stellen van een op handen zijnde kostprijsverhoging.
8. Leverancier is niet gebonden aan afspraken in project- en stuurgroepen. Afnemer moet er voor zorgdragen dat zijn Medewerkers dan wel personeel in die groepen wel gerechtigd zijn bindende beslissingen te nemen.

#### **Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst**

---

1. Leverancier draagt zorg, eventueel via haar toeleveranciers, voor de beschikbaarheid van de Applicatie en/of Diensten. Leverancier is er toe gehouden de Overeenkomst tenminste te verrichten zoals dat van een redelijk handelend opdrachtnemer mag worden verwacht. Leverancier spant zich in dit kader in om de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Op Leverancier rust ter zake evenwel nimmer een resultaats- doch enkel een inspanningsverbintenis.
2. Afnemer staat zelf in voor het op juiste wijze werken met de Applicatie en/of Diensten alsmede voor de juiste verwerking van documenten, klantgegevens, overige informatie en licenties e.d. benodigd om met de Applicatie en/of Diensten te werken. Als Leverancier de Applicatie en/of Diensten dan wel uitbreiding van de Applicatie en/of Diensten niet kan opleveren als gevolg van onvolkomenheden in de door de Afnemer georganiseerde hardware en software alsmede doordat Afnemer niet tijdig Leverancier voorziet van de benodigde informatie en gegevens kan Leverancier conform artikel 6 lid 1 van deze Voorwaarden de (licentie)vergoeding factureren op het moment dat Leverancier e.e.a. had willen opleveren. Een uitbreiding van de Applicatie en/of Diensten geldt als opgeleverd op het moment dat deze klaar staat om te worden geïnstalleerd in de live omgeving van de Afnemer of een voor de Afnemer toegankelijke testomgeving. Het niet uitrollen van de Applicatie en/of Diensten of uitbreiding van de Applicatie en/of Diensten schort de betalingsverplichting niet op.
3. Het staat Leverancier vrij om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen. Leverancier heeft daarbij het recht de hosting onder te brengen bij zichzelf of een andere toeleverancier, waarbij de server afwijkende, maar vergelijkbare, specificaties kan krijgen. Verhuizing van de hosting kan leiden tot tijdelijke niet beschikbaarheid van de Applicatie en/of Diensten buiten Werkdagen. Dit leidt niet tot enige aansprakelijkheid van Leverancier.
4. Voor zover dit tussen partijen is overeengekomen zal Leverancier zorgdragen regelmatig een back-up te maken van de gegevens en documenten die Afnemer in de Applicatie en/of Diensten heeft ingevoerd. Deze back-up wordt dan enkel gemaakt uit interne beveiligingsoverwegingen bij Leverancier en ter waarborging van de beschikbaarheid krachtens artikel 12. Bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten, zoals een stroomstoring, brand, of hack.
5. Voor zover dit tussen partijen is overeengekomen zal Leverancier zorgdragen dat de gegevens die Afnemer in de Applicatie en/of Diensten heeft ingevoerd naar behoren beveiligd zijn tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging.
6. Behoudens het bepaalde in artikel 11 lid 6 alsmede 19 lid 8 onthoudt Leverancier zich van het inzien van de gegevens die Afnemer in de Applicatie en/of Diensten bij Leverancier heeft geplaatst, en stelt geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij Leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of Leverancier en Afnemer anderszins zijn overeengekomen. In het geval van datalekken zal Afnemer conform artikel 16 van deze Voorwaarden alsmede conform de verwerkersovereenkomst met Afnemer worden geïnformeerd.
7. Voor zover Partijen voor een (deel)prestatie in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier een termijn zijn overeengekomen, zal Afnemer Leverancier bij overschrijding van die termijn schriftelijk en voorzien van een deugdelijke onderbouwing, in gebreke stellen.

#### **Artikel 5: De ontwikkeling en wijziging van Applicatie(s)**

---

1. Afnemer is bekend met- en aanvaardt het feit dat de Applicatie en/of Diensten aan ontwikkeling en wijziging onderhevig zijn en derhalve geen statisch bestaan leiden. Leverancier is gerechtigd de Applicatie en/of Diensten te wijzigen, daar nieuwe functionaliteit aan toe te voegen of functionaliteit te wijzigen, zulks ten behoeve van een meer doelmatige-, efficiënte-, aantrekkelijke of anderszins economisch verantwoorde exploitatie.

2. Voor zover een aanpassing in de Applicatie en/of Diensten zulks vereist, dit ter exclusieve beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd van Afnemer te verlangen een gewijzigde Overeenkomst te ondertekenen of schriftelijk in te stemmen met de toepasselijkheid van gewijzigde Voorwaarden. Leverancier zal Afnemer daartoe schriftelijk op de hoogte stellen van het voornemen de Overeenkomst of Voorwaarden te wijzigen.
3. Indien Afnemer niet tijdig, zijnde uiterlijk vier weken na dagtekening van de in het voorgaande artikellid genoemde aankondiging, schriftelijk de aangekondigde wijzigingen afkeurt, wordt zij geacht daarmee te hebben ingestemd.
4. Indien Afnemer tijdig schriftelijk weigert haar instemming met betrekking tot de aangekondigde wijzigingen te verlenen, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen, zonder dat zijdens Afnemer enig recht op nakoming, schadevergoeding of anderszins jegens Leverancier geldend gemaakt kan worden.

#### **Artikel 6: Verschuldigheid vergoeding en betaling**

---

1. Behoudens het geval partijen anders overeenkomen is Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst maandelijks per kalendermaand de vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding zal maandelijks vooraf worden gefactureerd. Deze vergoeding is gebaseerd op het aantal gelijktijdige Leverancierssessies of benoemde Leveranciers, per component of voor de gehele applicatie en/of Diensten, dat bij het aangaan van de Overeenkomst is aangegaan, tenzij anders is overeengekomen. Indien er sprake is van consultancy-werkzaamheden worden de werkzaamheden periodiek achteraf in rekening gebracht.
2. Voor het opvragen van gegevens na einde Overeenkomst ex artikel 9 lid 3 is Afnemer aan Leverancier een aanvullende vergoeding verschuldigd.
3. Voor gebruik van bepaalde uitbreidingen van de Applicatie en/of Diensten, kan Leverancier een aanvullende vergoeding van Afnemer verlangen. Dit is ook aan de orde indien Afnemer begeleiding wenst van Leverancier bij het 'op maat' inrichten van de Applicatie en/of Diensten of andere werkzaamheden die niet onder support vallen, zoals genoemd in artikel 11.
4. Door Leverancier verzonden facturen dienen door Afnemer uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen. Enkel een betaling op de bankrekening zoals op de factuur gespecificeerd werkt bevrijdend.
5. De betalingstermijn zoals genoemd in lid 4 is uitdrukkelijk een fatale termijn, waardoor Afnemer bij overschrijding daarvan zonder ingebrekestelling in verzuim geraakt. Afnemer is vanaf de datum intreding verzuim tot aan de dag der algehele voldoening maandelijks, waarbij een gedeelte van een maand wordt afgerond naar een maand, een contractuele rente verschuldigd ad 1,2% per maand.
6. Alle kosten die Leverancier zowel in als buiten rechte heeft gemaakt, met inbegrip van kosten van derden, ten gevolge van het niet nakomen door Afnemer van zijn betalingsverplichtingen komen voor rekening van Afnemer. De door Leverancier gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom van de vordering, met een minimum van € 275,00.
7. Betalingen door of namens Afnemer strekken allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente, daarna tot voldoening van de verschuldigde extra kosten, waaronder kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, en tot slot ter voldoening van de hoofdsom, waarbij Leverancier gerechtigd is betalingen van Afnemer (ongeacht de omschrijving van de betaling) toe te rekenen aan de oudste openstaande factuur dan wel een oudere factuur op naam van Afnemer.
8. Indien Afnemer in verzuim geraakt met betrekking tot de nakoming van één of meer op haar rustende verplichtingen jegens Leverancier, voortvloeiende uit de Overeenkomst tussen Partijen

alsmede uit de onderhavige Voorwaarden, worden alle vorderingen van Leverancier op Afnemer direct opeisbaar.

9. Indien Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling wordt verleend, dan wel Leverancier op enige andere wijze gerede grond geeft voor de nakoming van de op Afnemer rustende verplichtingen te vrezen, worden alle vorderingen van Leverancier op Afnemer per direct opeisbaar. Leverancier is in dat geval tevens bevoegd de Overeenkomst per direct te beëindigen, zulks onverminderd enig recht op schadevergoeding.
10. In de gevallen genoemd in de leden 5, 8 en 9 van dit artikel is het Leverancier toegestaan haar verplichtingen jegens Afnemer op te schorten, waaronder begrepen het gebruik van de Applicatie en/of Diensten, desgewenst in afwachting van verlangde zekerheden, zulks onverminderd de betalingsverplichtingen van Afnemer. Leverancier kan in dit kader nimmer aansprakelijk worden gesteld op grond van (gevolg) schade als gevolg van de opschorting van het gebruik van de Applicatie en/of Diensten.
11. Afnemer is niet bevoegd tot verrekening van enig door Leverancier(vermeend) verschuldigd bedrag met de door Afnemer verschuldigde betalingen, met uitzondering van creditfacturen. Evenmin is Afnemer bevoegd enige betalingsverplichting jegens Leverancier op te schorten in afwachting van een door Leverancier vermeend verschuldigde prestatie dan wel bij bezwaren tegen de hoogte van de facturen.

#### **Artikel 7: Duur en opzegging van de Overeenkomst**

---

1. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan. Opzegging dient te geschieden middels aangetekend schrijven tegen het einde van de bepaalde tijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.  
Indien er sprake is van Overeenkomsten is de contractduur steeds 1 jaar (*tenzij partijen anders overeenkomen*). De Overeenkomsten zijn tussentijds niet opzegbaar. Overeenkomsten vangen aan bij oplevering door Leverancier aan Afnemer. Zie in dit kader tevens artikel 3.3. De Overeenkomsten dienen eveneens uiterlijk 3 maanden voor het einde van de overeenkomst bij aangetekend schrijven te worden opgezegd.
2. Indien een Overeenkomst niet tijdig- of rechtsgeldig wordt opgezegd, wordt deze stilzwijgend verlengd voor de duur van telkens één jaar. Leverancier is gerechtigd de prijzen of vergoedingen met betrekking tot de Applicatie en/of Diensten of overige diensten jaarlijks te indexeren. Afnemer verklaart zich met eventuele prijsstijgingen akkoord indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer. Bij prijsstijgingen boven dit genoemd prijsindexcijfer kan Afnemer de Overeenkomst, in afwijking met artikel 7 lid 1 schriftelijk opzeggen tegen de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van de prijswijziging. Indien Afnemer de Overeenkomst niet binnen één maand na kennisgeving van de prijsverhoging opzegt, wordt Afnemer geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.
3. In de gevallen als genoemd onder artikel 6 leden 5, 8 en 9 van deze Voorwaarden is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst per direct op te zeggen. In dat geval zal de betalingsverplichting van Afnemer naar evenredigheid van de verstreken looptijd van de Overeenkomst alsmede de in redelijkheid gemaakte kosten en gederfde omzet worden bepaald.
4. De Overeenkomst kan, onverminderd de voorgaande artikelleden, schriftelijk zonder rechterlijke tussenkomst door een der Partijen worden ontbonden, indien de andere partij, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, nalaat zijn verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen binnen een redelijke termijn na de ingebrekestelling.
5. Leverancier is in geen geval gehouden tot betaling van enige schadevergoeding ten gevolge van een beëindiging als beschreven in artikel 7 leden 3 en 4.

6. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Afnemer terstond het gebruik van de Applicatie en/of Diensten staken en gestaakt houden. Tevens zal Afnemer en zullen Medewerkers van Afnemer na beëindiging van de Overeenkomst geen toegang meer hebben tot de Applicatie en/of Diensten en haar gegevens. Leverancier zal bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, geen reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen aan Afnemer restitueren.
7. De looptijd van de Overeenkomst wordt niet gewijzigd als gevolg van het plaatsen van uitbreidingen door Afnemer tijdens de Overeenkomst, behoudens het geval partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.
8. Per opzegdatum (*zijnde de datum waartegen is opgezegd*) vervalt het recht tot gebruik van de Applicatie en/of Diensten. Afnemer kan 14 dagen voor de opzegdatum de Overeenkomst voor de overeengekomen termijn verlengen, tegen betaling van de administratiekosten van Leverancier, conform nadere tussen partijen gemaakte schriftelijke afspraak.

#### **Artikel 8: Verplichtingen en medewerking door Afnemer**

---

1. Afnemer dient een wijziging in haar adres- en/of betalingsgegevens onverwijld schriftelijk aan Leverancier mede te delen.
2. Afnemer is verplicht de gebruiksregels van artikel 10 alsmede andere door Leverancier verstrekte redelijke gebruiksvoorschriften in acht te nemen.
3. Indien Afnemer zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Voorwaarden niet nakomt, is Leverancier gerechtigd om het gebruik van de Applicatie en/of Diensten door Afnemer zonder voorafgaande aankondiging te beperken of zelfs geheel te blokkeren. Zie in dit kader tevens de artikelen 6 lid 10 alsmede 7 lid 6 van deze Voorwaarden.
4. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de Applicatie en/of Diensten, waaronder IaaS, SaaS en PaaS diensten, tenzij deze dienst reeds door de Afnemer van Leverancier is afgenomen dan wel indien anders is overeengekomen.
5. Afnemer staat ervoor in dat de door hem ten behoeve van de Applicatie en/of Diensten gebruikte apparatuur en software voldoet aan de Systemeiselen. Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
6. Afnemer zal Leverancier alle informatie en medewerking, waaronder mede begrepen het doorgeven aan Leverancier van correcte en actuele NAW-gegevens, verschaffen die Leverancier nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten en de goede werking van de Applicatie.
7. Afnemer is ertoe gehouden haar Medewerkers en/of Leveranciers van de Applicatie en/of Diensten kennis te laten nemen van deze Voorwaarden en op naleving daarvan door hen toe te zien en jegens Leverancier daarvoor in te staan.

#### **Artikel 9: Gegevens en de verwerking daarvan**

---

1. Voor zover Leverancier Diensten levert worden de gegevens die Afnemer in de Applicatie en/of Diensten heeft ingevoerd opgeslagen in een databank die onder beheer van Leverancier of een door Leverancier ingeschakelde derde staat.
2. Afnemer blijft eigenaar van de door haar ingevoerde gegevens en de via de Applicatie en/of Diensten bewerkte gegevens. Leverancier heeft het recht om Leveranciers- en performancegegevens alsmede geaggregeerde gegevens met betrekking tot de in de Applicatie en/of Diensten ingevoerde gegevens te genereren en te verzamelen. Leverancier is eigenaar van deze data. Indien er sprake is van niet als SaaS geleverde diensten is Leverancier gerechtigd deze

data periodiek op te halen. Leverancier kan Afnemer suggesties doen over mogelijk efficiënter gebruik van de Applicatie en/of Diensten.

3. Tot 14 dagen voorafgaande aan de beëindiging van de Overeenkomst kan Afnemer Leverancier verzoeken, tegen betaling van een vergoeding, hem de 'export' gegevens van Afnemer digitaal te doen toekomen. Afnemer verleent voor dat geval Leverancier toegang tot de gegevens. Dit geldt niet indien enkel een zogenaamd pilotproject wordt gedraaid.
4. Leverancier is niet gehouden om gehoor te geven aan het in dit artikel 9 lid 3 bedoelde verzoek, indien Leverancier nimmer een betaling van Afnemer heeft ontvangen dan wel Afnemer jegens Leverancier niet heeft voldaan zijn verplichtingen voortvloeiende de uit Overeenkomst tussen Partijen dan wel uit deze Voorwaarden, dan wel wanneer de Overeenkomst op grond van artikel 6, 7 dan wel artikel 8 is beëindigd.
5. Na beëindiging van de Overeenkomst is Leverancier in beginsel gerechtigd deze gegevens te verwijderen, tenzij een nadere Overeenkomst is gesloten ex artikel 9 lid 3, of Leverancier ingevolge wet- of regelgeving tot bewaring van de gegevens gehouden is dan wel tussen partijen daaromtrent nadere schriftelijke afspraken hebben gemaakt..

### **Artikel 10: Gebruiksregels**

---

1. Afnemer is verantwoordelijk voor een juist en veilig gebruik van de Applicatie en/of Diensten. Afnemer zal zijn Medewerkers de gebruiksregels zoals opgenomen in het onderhavig artikel voorleggen alsook toezien op naleving van deze regels.
2. Afnemer staat er voor in dat Afnemer dan wel een Medewerker van Afnemer op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaakt aan (klanten van) Leverancier bij het gebruik van de Applicatie en/of Diensten, een en ander naar het oordeel van Leverancier. Afnemer staat er voor in dat haar Afnemers geen handelingen verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Leverancier.
3. Afnemer staat er voor in dat hij en zijn Medewerkers de Applicatie en Diensten niet gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen of deze Voorwaarden.
4. Afnemer is verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die in de Applicatie en/of Diensten worden ingevoerd.
5. Voor zover Leverancier een Applicatie levert dan wel Diensten verricht, verplicht Afnemer zich jegens Leverancier de Applicatie en de Diensten, ten aanzien van de opgeslagen hoeveelheid informatie en het door hem gerealiseerde volume van het datatransport, zo te gebruiken, zoals dat tussen Partijen is overeengekomen. Indien dit gebruik door Afnemer naar het oordeel van Leverancier significant afwijkt van het gemiddelde (overeengekomen) capaciteit, is Leverancier gerechtigd om het gebruik van de Applicatie en/of Diensten door Afnemer na voorafgaande aankondiging te beperken dan wel is Leverancier gerechtigd meerkosten in rekening te brengen, verband houdende met het meer gebruik door Afnemer.

### **Artikel 11: Support**

---

1. Gedurende de Overeenkomst heeft Afnemer recht op support, tenzij anders is overeengekomen. Om het recht op support te behouden dient Afnemer mee te werken aan minimaal 1 update per jaar.
2. Support omvat het recht voor Contactpersonen om tijdens Werkdagen vragen in te dienen bij de help desk via de daarvoor beschikbaar gestelde middelen, waarna Leverancier zich naar beste inzicht en vermogen zal inspannen om het bieden van Support afhankelijk van de door haar ingeschatte prioriteit van de vraag in te plannen en uit te voeren.
3. Support omvat niet:
  - a) diensten ten aanzien van systeemconfiguraties, hardware en netwerken;



- b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, inrichting van rollen en rechtenschema's, importdefinities en koppelingen met software van derden;
  - c) ondersteuning op locatie anders dan staat vermeld in de Overeenkomst en/of in het geval aanvullende begeleidingsdiensten worden afgenomen;
  - d) het op verzoek van Afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Applicatie en/of Diensten;
  - e) het converteren van bestanden;
  - f) diensten ten aanzien van externe databases van andere producenten dan Leverancier;
  - g) installatie, configuratie, training of andere niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst omschreven diensten;
  - h) support voor (bedienings-) software van andere producenten dan Leverancier, waaronder tevens verstaan wordt de software van derden die vanuit de Applicatie en/of Diensten kan worden opgestart;
  - i) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de SaaS dan wel PaaS diensten dan wel de Applicatie en/of Diensten, waaronder het platform;
  - j) het verstrekken van nieuw beschikbaar gekomen producten;
  - k) support voor de internetverbinding, tenzij geleverd door Leverancier in het kader van de Overeenkomst;
  - l) support in een omgeving die volgens de systeemvereisten niet ondersteund wordt.
4. Support mag slechts worden aangevraagd door een Contactpersoon.
  5. Alvorens support te vragen, is Afnemer gehouden eerst de toepasselijke instructies in de Applicatie en/of Diensten te hebben geraadpleegd.
  6. In het kader van het leveren van support is Leverancier of haar toeleverancier gerechtigd de gegevens van Afnemer, bedoeld in artikel 9, voor zover redelijkerwijs vereist, in te zien.
  7. Indien Leverancier in opdracht van Afnemer werkzaamheden met betrekking tot de onder artikel 11 lid 3 genoemde onderwerpen verricht, zal Leverancier deze werkzaamheden naast de vergoeding als bedoeld in artikel 6, aan Afnemer apart in rekening brengen conform de alsdan bij Leverancier geldende prijzen en gemaakte kosten.
  8. De updates voor de Applicatie en/of Diensten zullen tijdens kantooruren geschieden. Afnemer specifieke update zal bij Afnemer in rekening worden gebracht tegen het met Leverancier afgesproken tarief.
  9. Het met de update in overeenstemming brengen van maatwerk door Leverancier, of door de Afnemer zelf ontwikkelde onderdelen en rapportages, workflows, import- en exportdefinities, grafieken, websites, koppelingen, overzichtsinstellingen, filters, tiles en dergelijke wordt als consultancywerkzaamheden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
  10. Dergelijke zaken die als Dataset ter beschikking zijn gesteld kunnen worden hersteld door een nieuwe versie van de betreffende Dataset in te lezen. Gemaakte aanpassingen in deze data gaan daardoor teniet.
  11. Leverancier heeft te allen tijde het recht om zonder opgave van redenen de toegang van Afnemer tot support voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren, indien vermoeden van misbruik of anderszins oneigenlijk gebruik aanwezig is.
  12. Afnemer staat er voor in dat diens Medewerkers op een verantwoordelijke wijze omgaan met de toegang tot support en de daaruit verkregen informatie, terwijl Afnemer tevens onvoorwaardelijk de verantwoordelijkheid houdt en/of aanvaardt voor enige informatie die de medewerkers vermelden jegens de Helpdesk.
  13. De door of namens Leverancier via support ter beschikking gestelde informatie wordt, tenzij anders vermeld, onder voorbehoud gegeven en zonder dat Afnemer, diens Medewerkers of derden daaraan enige rechten kunnen ontleen.

## **Artikel 12: Beschikbaarheid**

---

1. Voor zover Leverancier Diensten levert spant Leverancier zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Applicatie en/of Diensten.
2. Leverancier is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de toegang tot de Applicatie en/of Diensten, (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit noodzakelijk is voor (preventief-) onderhoud of te verrichten aanpassingen of verbeteringen van één of meer Diensten dan wel Applicatie, zonder dat dit een recht op schadevergoeding van Afnemer jegens Leverancier met zich meebrengt. Leverancier spant zich in, indien voornoemde werkzaamheden tijdens kantooruren wordt uitgevoerd, de overlast tot een minimum te beperken en indien mogelijk Afnemer tijdig te informeren.

## **Artikel 13: Log in procedure**

---

1. Afnemer is verplicht de Log-in Procedure te volgen.
2. Leverancier is gerechtigd om de Log-in Procedure naar eigen inzicht aan te passen, tenzij een specifieke Log-in Procedure is overeengekomen. Leverancier zal Afnemer hiervan tijdig op de hoogte stellen.
3. Afnemer en/of Medewerkers van Afnemer dienen zorgvuldig om te gaan met en zijn verantwoordelijk voor de Log-in Gegevens. De Log-in Gegevens zijn niet overdraagbaar en mogen uitsluitend worden gebruikt door Medewerkers van Afnemer. Afnemer en diens Medewerkers zijn ten aanzien van de Log-in Gegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder. Afnemer en/of diens Medewerkers zijn aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Log-in Gegevens. Alle handelingen van de Afnemer en of diens Medewerkers zijn voor rekening en risico van Afnemer.

## **Artikel 14: Overname personeel**

---

Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij Medewerkers van de andere partij 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 Afnemer een redelijke vergoeding aan Leverancier voldoet.

## **Artikel 15: Privacy persoonsgegevens en Verwerking persoonsgegevens**

---

1. Afnemer staat er jegens Leverancier en haar toeleveranciers voor in dat de bij de gegevensverwerking betrokkenen in de zin van de AVG toestemming hebben gegeven voor de beoogde verwerking van persoonsgegevens, dan wel dat deze anderszins rechtmatig kunnen worden verwerkt als bepaald in art. 6 en/of 9 AVG. Door het sluiten van de overeenkomst wordt Leverancier geacht te zijn geïnstrueerd om die gegevensverwerkingen uit te voeren die voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs vereist zijn. Voor het overige zal Leverancier de persoonsgegevens uitsluitend verwerken conform de instructies van Afnemer.
2. Door het sluiten van de overeenkomst worden de medewerkers van Leverancier alsmede aan Leverancier gelieerde derden welke bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken gemachtigd de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst namens Leverancier te verwerken. Leverancier zal in dat kader zorgdragen voor passende geheimhoudingsovereenkomsten met deze medewerkers en gelieerde derden.
3. Leverancier zal in haar hoedanigheid van verwerker zich houden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening

Gegevensbescherming. Meer in het bijzonder zal zij zorgdragen voor het treffen van redelijke technische, organisatorische en juridische maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens. Leverancier zal Afnemer dan wel eventuele betrokkenen die zich tot haar wenden op eerste verzoek met betrekking tot deze maatregelen van een toelichting voorzien. Ook zal Leverancier alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen teneinde Afnemer in staat te stellen aan haar verplichtingen voortvloeiende uit de AVG jegens betrokkenen te voldoen.

#### **Artikel 16: Datalekken**

---

1. Indien zich onverhoopt een inbreuk in verband met de persoonsgegevens ('datalek') in de zin van de AVG voordoet, zal Afnemer alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen om Afnemer in staat te stellen aan haar meldplicht te voldoen. Afnemer zal op haar beurt Leverancier alle in redelijkheid van haar te vergen medewerking verlenen om de gevolgen van een datalek te beperken of herstellen en om een toekomstig datalek te voorkomen. In dat kader kan Leverancier in ieder geval van Afnemer verlangen dat zij haar medewerking verleent aan een onmiddellijke reset van wachtwoorden, de aanscherping van bestaande beveiligingsmaatregelen en de introductie van nieuwe beveiligingsmaatregelen. Leverancier adviseert in deze om in elk geval elke maand de wachtwoorden ten aanzien van de Applicatie en/of Diensten te wijzigen.
2. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer en/of de door Afnemer in het kader van de Overeenkomst verwerkte gegevens die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de AVG en/of andere relevante wet- en regelgeving betreffende de gegevensbescherming.

#### **Artikel 17: Geheimhouding**

---

1. Behoudens in de gevallen zoals geregeld in deze Voorwaarden en tenzij anders is overeengekomen tussen Partijen wordt Vertrouwelijke Informatie betreffende de andere partij niet openbaar gemaakt of gebruikt voor een ander doel dan waarvoor de vertrouwelijke Informatie is verkregen.
2. Elk van beide partijen neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen teneinde zijn geheimhoudingsverplichtingen na te komen.
3. De geheimhoudingsverplichtingen ingevolge dit artikel gelden niet voor zover de vertrouwelijke Informatie van de andere partij openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspant om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.
4. Partijen staan er voor in dat hun Medewerkers alsmede door Partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.

#### **Artikel 18: Leveringstermijnen en uitsluitingen**

---

1. Alle (leverings-)termijnen vermeld in de offertes, aanbiedingen en Overeenkomsten worden door Leverancier naar beste weten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Zodra Leverancier op de hoogte is van een omstandigheid die tijdige levering mogelijk in de weg staat, treedt zij in overleg met Afnemer. Afnemer heeft in geen geval recht op schadevergoeding in verband met een te late levering. Leverancier heeft te allen tijde het recht de leveringen te verrichten.
2. Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen, geeft Leverancier geen andere of nadere garanties, toezeggingen, voorwaarden met betrekking tot de Applicatie en/of Diensten. Leverancier wijst hierbij af alle andere garanties, toezeggingen, of voorwaarden, hetzij

expliciet, impliciet of krachtens de wet (*met inbegrip van doch niet beperkt tot garanties of voorwaarden met betrekking tot verkoopbaarheid, het geen inbreuk maken op andere rechten of geschiktheid voor een bepaald doel*) met betrekking tot de Applicatie en Diensten.

#### **Artikel 19: Intellectuele eigendomsrechten**

---

1. Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de Applicatie, Diensten, de Helpdesk en documentatie ten aanzien van de Applicatie, zijn het exclusieve eigendom van Leverancier of diens licentiegever(s). Geen van de in de Overeenkomst of deze Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan Afnemer.
2. Het is Afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier op of in de Applicatie en/of Diensten of documentatie daaromtrent te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is Afnemer niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van de Leverancier of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.
3. Leverancier vrijwaart Afnemer voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe Afnemer ingevolge een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door Afnemer, overeenkomstig de Overeenkomst en de documentatie van de Applicatie en/of Diensten, of enig deel daarvan, mits Afnemer Leverancier onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan hem wordt aangekondigd en Afnemer aan Leverancier toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en mits Afnemer daarbij op eerste verzoek van Leverancier alle relevante informatie en andere medewerking aan Leverancier verstrekt.
4. Indien een gerechtelijk verbod op het gebruik door Afnemer van de Applicatie en/of Diensten is opgelegd vanwege een inbreuk makende handeling als bedoeld in artikel 19 lid 3 dan wel, naar het oordeel van Leverancier, de kans bestaat dat de Applicatie en/of de Diensten en/of de Documentatie en/of de Datasets en/of de sjablonen en/of overige gegevens het onderwerp zal zijn van een succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft Leverancier het recht om naar eigen keuze en voor eigen rekening:
  - (I) voor Afnemer het recht te verkrijgen de Applicatie te blijven gebruiken zoals bepaald in deze Voorwaarden;
  - (II) de Applicatie te vervangen of zodanig aan te passen, dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft; of
  - (III) indien de voorgaande opties (I) en (II) naar het exclusieve oordeel van Leverancier redelijkerwijs niet haalbaar zijn, de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden, evenals de uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden toegekende rechten met betrekking tot die inbreuk makende Applicatie en/of Diensten, te beëindigen.
5. Onverminderd het in artikel 19 lid 3 bepaalde, is Leverancier uit hoofde van dit artikel niet aansprakelijk jegens Afnemer voor zover een vordering verband houdt met
  - (I) gebruik van de Applicatie in samenhang met niet door Leverancier geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de Applicatie op zichzelf geen inbreuk zou maken of anderszins onderwerp van de vordering zou zijn;
  - (II) onjuist gebruik van de Applicatie en/of Diensten of gebruik op een niet in de documentatie omschreven wijze;

(III) een aanpassing van de Applicatie en/of Diensten die door een andere (rechts)persoon dan Leverancier is doorgevoerd; of

(IV) het opvolgen door Leverancier van de uitdrukkelijke instructies van Afnemer.

Afnemer vrijwaart Leverancier tegen vorderingen als omschreven in de punten (I) tot en met (IV) van dit artikel.

6. Afnemer erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van Leverancier voor inbreuk op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 19 alsmede in artikel 20.
7. Leverancier is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de (*intellectuele eigendomsrechten op*) de Applicatie en de documentatie die ten grondslag liggen aan de Applicatie en/of Diensten en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Applicatie en/of Diensten. Het is Afnemer niet toegestaan technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen. Leverancier is in dit kader gerechtigd (eventueel) eisen te stellen aan de door Afnemer gebruikte hardware en software.
8. Leverancier kan een controle en/of inspectie (doen) uitvoeren teneinde na te gaan of Afnemer de voorwaarden van de Overeenkomst en deze Voorwaarden naleeft, mits die controle en/of inspectie tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd, op zodanige wijze dat de bedrijfsactiviteiten van de Afnemer hierdoor niet onredelijk belemmerd worden. Een dergelijke controle kan door Leverancier zelf dan wel door een onafhankelijke deskundige door Leverancier geselecteerd en ingeschakeld worden uitgevoerd. Afnemer is verplicht de informatie, ondersteuning en toegang tot haar gebouwen en systemen te geven die redelijkerwijs nodig is om Leverancier dan wel de deskundige in staat te stellen zijn controlerende taak naar behoren uit te voeren. Na de controle zal een samenvattende notitie worden overgelegd waaruit de bevindingen blijken met betrekking tot de controle van de door Afnemer afgegeven rapporten en de naleving door Afnemer van de Overeenkomst en deze Voorwaarden. De kosten van deze controle zijn voor rekening van Leverancier, tenzij de controle aantoonst dat Afnemer de voorwaarden van de Overeenkomst of deze Voorwaarden niet nakomt, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.

## **Artikel 20: Aansprakelijkheid**

---

1. Leverancier spant zich, in de op haar rustende verplichtingen, naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Op Leverancier rust ter zake nimmer een resultaats- doch enkel een inspanningsverbintenis.
2. Leverancier spant zich in teneinde de bereikbaarheid en werking van de Applicatie en/of Diensten zo veel mogelijk te waarborgen. Leverancier is hierbij echter mede afhankelijk van derden en kan derhalve niet garanderen dat de Applicatie en/of Diensten altijd ongestoord functioneert. Daarnaast dient de Applicatie periodiek te worden onderhouden, gedurende welk onderhoud de Applicatie mogelijk niet bereikbaar zal zijn. Leverancier spant zich in dit onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren te plannen, tenzij het onderhoud alsmede de uitbreidingen plaatsvinden op verzoek van Afnemer. Afnemer is bekend met voorgaande en aanvaardt periodiek onderhoud en incidentele storingen in de werking van de Applicatie. Afnemer komt ter zake geen recht op schadevergoeding toe.
3. Leverancier is enkel aansprakelijk voor de Directe Schade die Afnemer of een aan haar gelieerde derde lijdt ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming of onrechtmatig handelen zijdens Leverancier, behoudens de leden 4 tot en met 8 van dit artikel. Leverancier is derhalve niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder doch niet beperkt, tot bedrijfsschade, gederfde inkomsten, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemer of haar Medewerkers, beschadiging of verlies van data en (gebruiks)gegevens (*door o.a. cyberaanvallen*), schade verband houdende met het gebruik

- van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, voor gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling (*contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins*).
4. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer verband houdende met het tijdelijk niet, het tijdelijk niet juist of het tijdelijk niet volledig beschikbaar zijn van de Applicatie dan wel Diensten.
  5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade, van welke aard ook geleden door Afnemer verband houdende met het (niet) functioneren van programmatuur van Afnemer of van derden, van apparatuur van Afnemer, Leverancier of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, Leverancier of derden.
  6. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist, het niet volledig of het niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die via de Applicatie bij Leverancier worden geplaatst.
  7. Voor zover Leverancier geen aanspraak kan maken op de in dit artikel omschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of -beperkingen, is zijn aansprakelijkheid te allen tijde per geval beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Leverancier zal uitbetalen dan wel tot een bedrag van 30 % van alle in de zes (6) maanden voorafgaand aan haar verzuim aan Afnemer, in verband met de verbintenis waarin Leverancier tekort is geschoten, gefactureerde bedragen met een maximum van een bedrag ad € 10.000,00, verminderd met creditfacturen door Leverancier aan Afnemer toegezonden in die periode.
  8. Voor zover Leverancier ook geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 20 lid 7 genoemde beperking, geldt dat de aansprakelijkheid van Leverancier in ieder geval beperkt is tot maximaal een bedrag ad € 10.000,00.
  9. Afnemer erkent en aanvaardt dat de vergoeding voor de Applicatie en de Diensten is vastgesteld met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking als bedoeld in dit artikel.
  10. Afnemer erkent en aanvaardt dat de Applicatie en/of Diensten, waaronder het platform nimmer perfect of 100% vrij van Onvolkomenheden kan zijn en dat niet alle onvolkomenheden zullen (en kunnen) worden hersteld.
  11. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst of deze Voorwaarden, tenzij Afnemer deze aanspraken jegens Leverancier met inachtneming van het in dit artikel bepaalde geldend zou kunnen maken indien Afnemer de schade zelf zou hebben geleden.
  12. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst met Afnemer ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat daarop te reageren.
  13. Klachten over door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden, dienen op straffe van verval, binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, door Afnemer Schriftelijk aan Leverancier te worden gemeld.
  14. De Applicatie en/of Diensten zal tussen partijen gelden als geaccepteerd indien Afnemer enig gebruik maakt van de Applicatie en/of Diensten voor productieve of operationele doeleinden en wel op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
  15. Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval indien Afnemer heeft verzuimd maatregelen te nemen om:
    - (I) de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken;
    - (II) te voorkomen dat (andere of bijkomende) schade ontstaat; of

(III) indien Afnemer nalaat Leverancier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van de schade in kennis te stellen en hem van alle relevante informatie te voorzien, rekening houdende met de gestelde termijnen in de Voorwaarden.

16. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt indien Afnemer niet binnen 12 maanden, na het ontstaan van de vordering, Leverancier conform artikel 24 van deze Voorwaarden in rechte heeft betrokken.

#### **Artikel 21: Overmacht**

---

1. Een tekortkoming kan Leverancier niet worden aangerekend indien er sprake is van overmacht. Eventuele schade voortvloeiende uit een overmachtssituatie komt dan ook niet voor vergoeding door Leverancier in aanmerking.
2. Onder overmacht wordt, naast de daaraan krachtens wet- en jurisprudentie verbonden betekenis, mede verstaan de situatie waarin Leverancier of een door haar ingeschakelde derde redelijkerwijs niet in staat geacht kan worden de Overeenkomst uit te voeren, bijvoorbeeld wegens ziekte dan wel pandemieën. Voorts zal onder overmacht worden verstaan de situatie waarin Leverancier wordt geconfronteerd met een annulering, niet-tijdige nakoming of andersoortige tekortkoming in de nakoming van een ten behoeve van de Overeenkomst ingeschakelde derde of Leverancier met betrekking tot de door of krachtens die derde te leveren zaken of diensten om welke reden dan ook. In het bijzonder zal onder overmacht worden verstaan de situatie waarin Leverancier zich geconfronteerd ziet met een storing in de internetverbinding dan wel enig communicatie-of elektriciteitsnetwerk of datacenter.
3. Leverancier zal Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een overmachtssituatie, waarna in onderling overleg het vervolg van de uitvoering van de Overeenkomst zal worden bepaald.
4. Indien de overmachtssituatie die nakoming door Leverancier verhindert langer dan drie maanden aanhoudt, dan wel indien zulks redelijkerwijs valt te verwachten, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen. De schade voortvloeiende uit deze tussentijdse beëindiging komt in dat geval niet voor vergoeding door Leverancier in aanmerking.

#### **Artikel 22: Gebruiksrecht en exclusiviteit**

---

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt Afnemer enkel een niet-exclusief gebruiksrecht op onder meer de Applicatie geboden voor de duur van de Overeenkomst. De door of namens Leverancier ter beschikking gestelde Applicatie, Datasets, sjablonen, ontwikkelde huisstijlen, programmatuur, ideeën, (website)ontwerpen, schetsen, adviezen, berekeningen, tekeningen, stalen, modellen of andersoortige voortbrengselen of onderdelen daarvan blijven eigendom van Leverancier.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is het gebruiksrecht van de onder lid 1 genoemde zaken slechts voor Afnemer bestemd en niet overdraagbaar. Het gebruiksrecht wordt door Leverancier alleen voor de interne bedrijfsvoering van Afnemer verstrekt. Onder interne bedrijfsvoering wordt verstaan het gebruikmaken van de Applicatie en/of Diensten, waaronder het platform door Afnemer binnen de eigen organisatie. Afnemer is niet gerechtigd hetgeen zij in het kader van haar gebruiksrecht heeft (kunnen) ontvangen aan derden ter beschikking te stellen dan wel op enerlei wijze te distribueren.
3. Naleving gebruiksbeperkingen. Afnemer zal na verzoek van Leverancier zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Afnemer van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.
4. Het gebruiksrecht houdt tevens in het recht de bij de Applicatie en/of Diensten behorende Documentatie te gebruiken.

5. Afnemer zal de Applicatie en/of Diensten slechts gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze Voorwaarden en zal in dit verband instaan voor het gebruik door haar Medewerkers.
6. Leverancier is gerechtigd naar eigen inzicht vernieuwingen aan te brengen in de Applicatie en/of Diensten. Leverancier zal Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van updates en/of upgrades voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de Applicatie en/of Diensten, een en ander naar oordeel van Leverancier.
7. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te treffen ter bescherming van de programmatuur, Applicatie en Diensten tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op andere wijzen of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. Afnemer zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn de Applicatie en Diensten te beschermen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
8. Afnemer geeft Leverancier toestemming dan wel een licentie, alsmede door Leverancier ingeschakelde derden, om de data, (persoons)gegevens dan wel programmacodes van Afnemer te gebruiken, te kopiëren, te versturen alsmede onder zich te houden, teneinde de Overeenkomst naar behoren te kunnen uitvoeren alsmede ter verbetering en ter evaluatie van de Applicatie, Diensten en overige dienstverlening door Leverancier.

### **Artikel 23 Levering van roerende zaken**

---

Indien Leverancier roerende zaken, waaronder hardware, levert aan Afnemer zijn de navolgende bepalingen van toepassing.

#### ***Zekerheden en eigendomsvoorbehoud***

Leverancier blijft eigenaar van geleverde zaken zolang Afnemer:

- a. tekortschiet of tekort zal schieten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen volgende uit de Overeenkomst;
- b. vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van de Overeenkomst, zoals schade, boete, rente en kosten, niet aan Leverancier heeft voldaan.

Zolang er op geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag Afnemer deze buiten zijn normale bedrijfsuitoefening niet bezwaren of vervreemden.

Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Afnemer verplicht, op eerste verzoek van Leverancier, een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Als Afnemer hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. Leverancier heeft in dat geval het recht de Overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Afnemer te verhalen.

Nadat Leverancier zijn eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, mag zij de geleverde zaken terughalen. Afnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.

Als Afnemer, nadat de zaken conform de Overeenkomst door Leverancier aan haar zijn geleverd, aan haar verplichtingen heeft voldaan, herleeft het eigendomsvoorbehoud ten aanzien van deze zaken weer als Afnemer zijn verplichtingen uit een later gesloten Overeenkomst niet nakomt.

#### ***Garantie***

Leverancier geeft geen enkele garantie, tenzij schriftelijk tussen partijen is overeengekomen. In geval wel garantie is overeengekomen, zal de fabrieksgarantie van de leverancier van Leverancier uitgangspunt zijn. Bij ondeugdelijke levering of bewerking heeft Leverancier te allen tijde het recht om tegen teruggave van de ondeugdelijke zaak Afnemer (volledig) te crediteren of tot herlevering dan wel herstel van de geleverde zaak over te gaan. Kiest Leverancier er voor het alsnog deugdelijk leveren van de zaak dan bepaald Leverancier zelf de wijze en het tijdstip van uitvoering. Bestond de overeengekomen prestatie (mede) uit het bewerken van door Afnemer aangeleverd materiaal, dan dient



Afnemer voor eigen rekening en risico nieuw materiaal aan te leveren. Afnemer moet Leverancier in alle gevallen de gelegenheid bieden een eventueel gebrek te herstellen en Leverancier een redelijke termijn van herstel te gunnen. Onderdelen of materialen die door Leverancier worden hersteld of vervangen, moeten door Afnemer aan Leverancier worden toegezonden.

Voor rekening van Afnemer komen:

- alle transportkosten- of verzendkosten;
- alle bewerkingen ten aanzien van de zaak;

Indien garantie is overeengekomen kan Afnemer alleen een beroep doen op de garantie nadat zij aan al haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst ten opzichte van Leverancier heeft voldaan.

Geen garantie wordt gegeven voor gebreken die het gevolg zijn van:

- normale slijtage;
- onoordeelkundig gebruik;
- niet of onjuist uitgevoerd onderhoud door Afnemer;
- installatie, montage, wijziging of reparatie door Afnemer of door derden ingeschakeld door Afnemer;
- gebreken aan of ongeschiktheid van zaken afkomstig van, of voorgeschreven door Afnemer;
- gebreken aan of ongeschiktheid van door Afnemer gebruikte materialen of hulpmiddelen.

Het vorenstaande is van overeenkomstige toepassing bij eventuele aanspraken van Afnemer op grond van wanprestatie, non-conformiteit of welke andere grondslag dan ook. Afnemer kan rechten uit hoofde van dit artikel niet overdragen dan wel cederen

### **Aantallen**

Afwijkingen naar boven en naar beneden van het te leveren aantal zaken zijn toegelaten, met dien verstande dat bij levering tot 100 stuks 10%, en daarboven 5% meer of minder mag worden geleverd.

### **Levering en risico-overgang**

Levering vindt plaats af fabriek, "ex works", conform Incoterms 2010 of de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst laatstelijk door de Internationale Kamer van Koophandel gepubliceerde tekst; het risico van de zaak gaat over op het moment dat Leverancier de zaak ter beschikking stelt aan Afnemer. Afnemer en Leverancier kunnen overeenkomen dat Leverancier voor het transport zal zorgdragen. Het risico van opslag, laden, transport en lossen rust ook in dat geval op Afnemer. Afnemer kan zich tegen deze risico's verzekeren. Als sprake is van inruil en Afnemer in afwachting is van aflevering van de nieuwe zaak en de in te ruilen zaak onder zich houdt, blijft het risico van de in te ruilen zaak bij Afnemer tot het moment dat zij deze in het bezit heeft gesteld van Leverancier. Als Afnemer de in te ruilen zaak niet kan leveren in de staat waarin deze verkeerde toen de Overeenkomst werd gesloten, kan Leverancier de Overeenkomst ontbinden.

### **Artikel 24: Overige bepalingen**

---

1. Leverancier kan zijn rechten of plichten uit hoofde van deze Voorwaarden of de Overeenkomst tussen partijen overdragen of uitbesteden aan een dochteronderneming of aan een andere daartoe door haar ingeschakelde derde. In het geval van overdracht of uitbesteding zijn deze Voorwaarden eveneens van toepassing op Afnemer.
2. Iedere kennisgeving of andere mededeling in verband met de Overeenkomst of deze Voorwaarden dient alsdan schriftelijk te worden gericht aan het (e-mail)adres van de andere partij.
3. Vertraging of verzuim van de zijde van Leverancier met betrekking tot het jegens de Afnemer geldend maken van enig recht dat Leverancier op grond van de Overeenkomst of deze Voorwaarden heeft, houdt nimmer afstand van recht in. Indien een partij afstand doet van een recht

dat hij op grond van de Overeenkomst of deze Voorwaarden heeft, houdt dit niet in dat deze partij ook in een volgend geval afstand van dit recht of van andere rechten doet of moet doen.

4. De Overeenkomst en deze Voorwaarden geven volledig weer hetgeen tussen Partijen is overeengekomen met betrekking tot de Applicatie, Diensten, levering van hardware of andere diensten volgende uit de Overeenkomst en vervangen alle eerdere en gelijktijdige, expliciete of impliciete afspraken, overeenkomsten, verklaringen en garanties, zowel schriftelijke als mondelinge.
5. Iedere communicatie tussen Leverancier en Afnemer kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of de wet daarvan wordt afgeweken.
6. De door Leverancier opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer.
7. Voor het geval er sprake is van een door Leverancier verstrekte vertaling van de Overeenkomst dan wel van deze Voorwaarden, is de Nederlandse tekst van de Overeenkomst dan wel deze Voorwaarden bepalend voor de uitleg van de inhoud en strekking daarvan.
8. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer, ook indien de mailbox bij een derde is gehuisvest.

#### **Artikel 25: Geldend recht en bevoegde rechter**

---

1. Op de tussen Leverancier en Afnemer gesloten Overeenkomst en overige rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk tussen partijen uitgesloten.
2. Tot kennisname en beslechting van eventuele geschillen voortvloeiende uit- dan wel verband houdende met de Overeenkomst dan wel deze Voorwaarden is uitsluitend bevoegd de rechter in Rechtbank Overijssel, locatie Almelo.
3. Voordat een der Partijen een gerechtelijke procedure bij de bevoegde rechter initiëren ter oplossing van een geschil tussen Partijen, verplichten ieder der Partijen zich tot het uiterste in te spannen om het geschil in onderling overleg te regelen.