

## Algemene Voorwaarden van Cope Healthcare Solutions B.V.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Definities

Algemene Voorwaarden	De onderhavige standaard geldende regels voor overeenkomsten tussen de Leverancier en de Cliënt.
Cliënt	Natuurlijke personen en rechtspersonen die een overeenkomst sluiten met de Leverancier.
Leverancier	Cope Healthcare Solutions B.V.

#### 1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn exclusief van toepassing op en maken een integraal onderdeel uit van alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten en dergelijke, in welke vorm ook. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van de Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door de Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan de Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop de Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, worden zij hierbij voor alsdan vervangen door bepalingen waarvoor dit niet geldt en die zoveel mogelijk hetzelfde regelen als de nietige of vernietigde bepaling(en). Voor zover dit noodzakelijk mocht zijn, zullen de Leverancier en de Cliënt overleg voeren over de precieze bewoordingen van deze in de plaatsgetreden bepalingen. Bovendien zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Indien Leverancier niet steeds de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zouden zijn, noch dat Leverancier het recht verliest in de toekomst al dan niet in soortgelijke gevallen wel strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.
- 1.6 Leverancier is te allen tijde gerechtigd eenzijdig deze Algemene Voorwaarden aan te passen. Van de aanpassing van deze Algemene Voorwaarden doet Leverancier mededeling aan de Cliënt. Indien de Cliënt niet binnen 30 dagen na de mededeling daarvan bezwaar maakt tegen de aanpassing van deze Algemene Voorwaarden, gelden deze

aangepaste Algemene Voorwaarden als door de Cliënt aanvaard. Indien de Cliënt wel binnen 30 dagen na de mededeling daarvan bezwaar maakt tegen de aanpassingen van deze Algemene Voorwaarden, gelden de 'oude' Algemene Voorwaarden onverkort.

- 1.7 De Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

#### 2. Prijs en betaling

- 2.1 Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Cliënt, geldt dat de Leverancier gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is de Cliënt gerechtigd - mits binnen een termijn van dertig dagen na de kennisgeving - de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop de Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de Cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door de Cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling daaromtrent zal de Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. De Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4 Indien de Cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd. Indien de Cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval de Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum € 150,-.
- 2.5 Voor het geval Leverancier zijn vordering in een gerechtelijke procedure aanhangig heeft gemaakt, is Cliënt gehouden de met deze procedure gemoeide werkelijke kosten, onverminderd de aanspraken van Leverancier ter zake van buitengerechtelijke kosten, volledig te vergoeden. Hieronder zijn begrepen alle kosten voor zover deze een eventuele proceskostenveroordeling van Cliënt op grond van artikel 237 ev. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering te boven gaan.

- 2.6 Door Cliënt gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en (buitengerechtigde) kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs indien Cliënt vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 2.7 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Cliënten, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Cliënten zijn verricht, ieder hoofdelijk jegens Leverancier aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, rente en kosten.

### **3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy**

- 3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. 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 een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals drie jaar na beëindiging 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. De Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien de Cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3 De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Cliënt wordt gehouden of waarvoor de Cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan de Leverancier toerekenbaar zijn.

### **4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie**

- 4.1 Alle aan de Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van de Leverancier totdat alle bedragen die de Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die de Cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan de Leverancier zijn voldaan. Een Cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van de Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien de Cliënt (mede) uit door de Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt de Cliënt die zaak slechts voor de Leverancier en houdt de Cliënt de nieuw gevormde zaak voor de

Leverancier totdat de Cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; de Leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan de Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 De Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van de Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Cliënt alle aan de Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

### **5 Risico**

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Cliënt of een hulppersoon van de Cliënt zijn gebracht.

### **6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij de Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van de Cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan de Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 de Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor de Cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, over zullen gaan op Cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van de Leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor

- derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectueel of industriëel eigendom het recht van de Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van de Cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is de Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden of materialen te (laten) verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is de Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is de Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de Cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal de Leverancier de Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij de Leverancier een reservekopie van de programmatuur aan de Cliënt ter beschikking stelt, mag de Cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden is de Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door de Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien de Cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. De Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan de Leverancier te maken.
- 6.7 De Leverancier vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door de Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat de Cliënt de Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de Leverancier. De Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan de Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan de Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die de Cliënt in de programmatuur, website, databestanden of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door de Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van de Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal de Leverancier zo mogelijk zich dragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Cliënt. Indien de Leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de Cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal de Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. De Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van de Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van de Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden en/of materialen (i) in een niet door de Leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door de Leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 De Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan de Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). De Cliënt zal de Leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

- 6.9 De Leverancier mag gebruikmaken van het merk en de handelsnaam van de Cliënt met het oog op marketingactiviteiten, onder welk gebruik ook begrepen wordt het plaatsen van het merk c.q. de handelsnaam van de Cliënt op de website van de Leverancier.
- 7. Medewerking door Cliënt; telecommunicatie**
- 7.1 De Cliënt zal de Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien de Cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 De Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door de Leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 De Cliënt staat er voor in dat de aan de Leverancier ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager zullen voldoen aan de door de Leverancier voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien de Cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de Leverancier stelt of indien de Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Leverancier het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, zonder dat Leverancier zelf op enigerlei wijze schadeloos zal zijn, een en ander onverminderd het recht van de Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van de Leverancier op locatie van de Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt de Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van de Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. De Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van de Leverancier kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van de Leverancier staan. De Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de Leverancier of diens bedrijfsleiding. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is de Leverancier gerechtigd de Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. De Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. De Cliënt behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. De Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 8. Leveringstermijnen**
- 8.1 Tenzij anders is overeengekomen zijn de in de overeenkomst genoemde (tussentijdse) termijnen geen fatale termijnen. Alle door de Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)-termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan de Leverancier bekend waren. De Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt de Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt de Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen, die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich, na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is de Leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als (een deel van de) programmatuur niet is geaccepteerd door de Cliënt en/of als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen de Leverancier en de Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 9. Beëindiging overeenkomst**
- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van

- de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimum van 1 jaar. Na afloop van de minimumduur van 1 jaar, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met steeds een periode van 1 jaar. De overeenkomst kan door partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor aanvang van de nieuwe contractperiode.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan de Cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. De Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van de Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan de Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, diensten, websites etc. van rechtswege.
- 9.5 Indien de Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Cliënt bewijst dat de Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die de 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.
- 10. Aansprakelijkheid van de Leverancier; vrijwaring**
- 10.1 De totale aansprakelijkheid van de Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de Cliënt zou moeten maken om de prestatie van de Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de Cliënt wordt ontbonden;
  - redelijke kosten die de Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van de Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van de Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, gedeelde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door de Cliënt aan de Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de Cliënt aan de Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, schade die is ontstaan door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens de Cliënt en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Leverancier en/of diens bedrijfsleiding.
- 10.5 De aansprakelijkheid van de Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de Cliënt de Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de Leverancier in staat is adequaat te reageren. Leverancier heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover

- mogelijk, de schade van Cliënt ongedaan te maken, waarbij de Cliënt al haar mogelijke medewerking dient te verlenen.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de Leverancier vervalt door het enkele verloop van 12 maanden nadat de melding van de aanspraak is geschied, althans had behoren te geschieden, tenzij deze inmiddels al bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt. Deze beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de Leverancier en/of diens bedrijfsleiding.
- 10.7 De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door de Leverancier geleverde programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan de Leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 11. Overmacht**
- 11.1 Een tekortkoming in de nakoming kan de Leverancier niet worden toegerekend indien er sprake is van omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld, noch krachtens de wet en de geldende verkeersopvattingen aan de Leverancier kan worden toegerekend (hierna te noemen: 'overmacht'). Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van de Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door de Cliënt aan de Leverancier is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 6 (zes) maanden voortduurt, hebben partijen het recht om de overeenkomst door middel van een daartoe strekkende buitengerechtelijke verklaring te ontbinden, zonder dat daarvoor voor één van beide partijen een recht op schadevergoeding ontstaat. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 11.3 Behoudens het bepaalde in lid 2 van dit artikel is de Cliënt niet bevoegd de overeenkomst te beëindigen.
- 12. Toepasselijk recht en geschillen**
- 12.1 De overeenkomsten tussen de Leverancier en de Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

- Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Software-technische geschillen - daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig wordt beschouwd - die tussen de Leverancier en de Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen de Leverancier en de Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Alle overige geschillen welke tussen de Leverancier en de Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen de Leverancier en de Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van een bevoegde rechter te 's-Gravenhage.

## COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk 'Computerservice' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

## 13. Duur

- 13.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de Cliënt of de Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## 14. Uitvoering van de werkzaamheden

- 14.1 De Leverancier verricht de computerservice slechts in opdracht van Cliënt. Indien de Leverancier krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van de Cliënt of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Cliënt in rekening worden gebracht. De Leverancier zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met de Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

- 14.2 Alle door de Leverancier te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door de Leverancier te stellen voorwaarden door de Cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. De Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar de Leverancier de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Cliënt, ook indien deze door de Leverancier worden uitgevoerd of verzorgd.
- 14.3 De Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan de Leverancier ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan de Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van de Leverancier.
- 14.4 Alle door de Leverancier bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van de Leverancier, ook indien de Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door de Leverancier. De Leverancier kan de van de Cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de Cliënt alle aan de Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 14.5 De Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal de Leverancier de Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In dat geval kan de Cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of de Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 14.6 De Leverancier spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal de Leverancier tegen zijn gebruikelijke tarieven de Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.
- 15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**
- 15.1 De Leverancier voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. De Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15.2 De Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. De Cliënt zal de Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 15.3 De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens de Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan de Leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 15.4 De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens de Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
- 16. Garantie**
- 16.1 De Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. De Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. De Leverancier staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor de Leverancier uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal de Leverancier de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan de Leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan de Leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan de Leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal de Leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan de Cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan de Leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Leverancier de voor de betreffende computerservice door de Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de Cliënt aansprakelijk te zijn. Aan de Cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

## DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien de Leverancier diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### 17 Uitvoering

- 17.1 De Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van de Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst de Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is de Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is de Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Cliënt op te volgen. De Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven.
- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is de Leverancier steeds gerechtigd na overleg met de Cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door de Leverancier verleende diensten eens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### 18. Wijziging en meerwerk

- 18.1 Indien de Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Cliënt

worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. De Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 18.2 De Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Cliënt en de Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de Cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 18.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal de Leverancier de Cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### 19. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 19.1 Voor zover de dienstverlening van de Leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan de Leverancier steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij de Leverancier gebruikelijke regels.
- 19.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van de Leverancier aanleiding geeft, is de Leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

### 20. Detachering

- 20.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als de Leverancier een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan de Cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van de Cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 20.2 De Leverancier spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.
- 20.3 De Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en de Cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan de Leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. De Leverancier zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. De Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien

vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van de Cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van de Cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van de Cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

- 20.4 De Leverancier is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. De Leverancier vrijwaart de Cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door de Leverancier van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits de Cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan de Leverancier overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door de Leverancier gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 20.5 De Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van de Cliënt tot stand zijn gekomen.

## **21. Misbruik**

- 21.1 De Cliënt zal het netwerk van de Leverancier en de door de Leverancier geleverde diensten gebruiken op een verantwoordelijke wijze. Indien - naar het oordeel van de Leverancier - sprake is van:
1. laag kritisch misbruik - waaronder in elk geval wordt verstaan het op onjuiste wijze gebruik maken van het netwerk en de diensten van Leverancier waarbij geen sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid en waarbij uitsluitend Cliënt gedupeerd is - zal de Leverancier de Cliënt gedurende 5 werkdagen, ingaande op het moment waarop het misbruik door Leverancier wordt ontdekt, in de gelegenheid stellen om het misbruik te staken;
  2. middel kritisch misbruik - waaronder in elk geval wordt verstaan het op onjuiste en onbehoorlijke wijze gebruik maken van het netwerk en de diensten van Leverancier waarbij derden gedupeerd zijn of kunnen worden - zal de Leverancier de Cliënt gedurende 48 uur, ingaande op het moment waarop het misbruik door Leverancier wordt ontdekt, in de gelegenheid stellen om het misbruik te staken;
  3. hoog kritisch misbruik - waaronder in elk geval valt het plegen van computervrederebreuk als bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, het handelen in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en het verspreiden van spam - zal de Leverancier de Cliënt gedurende 24 uur, ingaande op het moment waarop het misbruik door Leverancier wordt

ontdekt, in de gelegenheid stellen om het misbruik te staken.

Indien de Cliënt het misbruik binnen voornoemde termijnen niet heeft gestaakt en/of indien de Cliënt binnen voornoemde termijn niet heeft gegarandeerd het misbruik gestaakt te houden, is de Leverancier gerechtigd het netwerk van de Leverancier af te sluiten en de levering van zijn diensten op te schorten.

## **ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien de Leverancier in opdracht van de Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## **22. Ontwikkeling van programmatuur**

- 22.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan de Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. De Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de Cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 22.2 De Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt de Cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de

ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan de Cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval de Cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien de Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan de Cliënt ter beschikking te stellen, kan de Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

### **23. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 23.1 De Leverancier zal de te ontwikkelen programmatuur aan de Cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren. De Cliënt zal zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Ieder advies van de Leverancier aan de Cliënt over te gebruiken apparatuur geschiedt onverplicht. Aansprakelijkheid van de Leverancier wegens het gebruik van onjuiste apparatuur al dan niet op (onverplicht) advies van de Leverancier is geheel uitgesloten. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 23.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering. Gedurende de testperiode is het de Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat de Cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan de Leverancier worden gerapporteerd.
- 23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering, dan wel
  - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien de Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien de Cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Cliënt de Leverancier hierover

schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

- 23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal de Cliënt de Leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. De Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij de Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van de Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 23.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 23.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 23.3 heeft tot gevolg dat de Leverancier ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van de Cliënt op grond van artikel 23.6 betreffende kleine gebreken en artikel 26 betreffende garantie.
- 23.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur.

### **GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door de Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende

documentatie, alles met inbegrip van eventueel door de Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

#### **24. Gebruiksrecht**

- 24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent de Leverancier de Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. De Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van de Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 24.2 De programmatuur mag door de Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van de Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de Cliënt gebruikt. De Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. De Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan de Cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien de Cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. De Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van de Leverancier bevat.
- 24.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan de Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de Cliënt bij het einde

van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Cliënt van zodanige vernietiging de Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

#### **25. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 25.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren. Cliënt zal zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.2 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Leverancier ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23.8 onverminderd.
- 25.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur.

#### **26 Garantie**

- 26.1 De Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij de Leverancier zijn gemeld. De Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval de Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. De Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Cliënt of van andere niet aan de Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de Cliënt zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen,

- welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door de Leverancier te bepalen locatie. De Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 26.3 De Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 27 Onderhoud**
- 27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal de Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van de Leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan de Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal de Leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door de Leverancier te bepalen wijze en termijn aan de Cliënt ter beschikking worden gesteld. De Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. De Cliënt zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 27.2 De Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 27.3 De Leverancier kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan de Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan de Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan de Cliënt ter beschikking stellen, tenzij het een nieuwe versie van een toeleverancier betreft. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is de Leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan de Leverancier van de Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met de Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 27.5 Indien de Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met de Leverancier is aangegaan, kan de Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 27.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.
- 28. Programmatuur van toeleverancier**
- 28.1 Indien en voor zover de Leverancier programmatuur van derden aan de Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan de Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de Cliënt ter inzage bij de Leverancier en de Leverancier zal deze voorwaarden aan de Cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Cliënt en de Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- 28.2 De Leverancier is niet verplicht nieuwe versies van de programmatuur die afkomstig zijn van een toeleverancier aan de Cliënt ter beschikking te stellen.
- 29. Uitsluitingen**
- 29.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de programmatuur of materialen of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van de Leverancier op grond van de overeenkomst, en zullen de Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.