

ALGEMENE VOORWAARDEN

Doel van dit document:

Onze algemene voorwaarden hebben wij met de grootste zorgvuldigheid geschreven. Enerzijds om onze klanten te kunnen aangeven wat wij voor productkwaliteit leveren, maar anderzijds om helder te zijn wat je van ons kan verwachten.

Versie: 1.0

Laatste wijziging: 20-12-2021



Chris Lebeastraat 4
7425 RG – Deventer

Tel: +316 33 360 660
E-Mail: info@topwave.nl
Website: <https://topwave.nl>

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen.....	4
1.1	Definities.....	4
1.2	Toepasselijkheid	4
1.3	Offertes, bestellingen en totstandkoming van de Overeenkomst	5
1.4	Prijzen en tarieven	5
1.5	Facturering en betaling.....	6
1.6	Klachten en retourzending	6
1.7	Overmacht.....	7
1.8	Eigendomsvoorbehoud en risico.....	7
1.9	Intellectueel eigendomsrecht	7
1.10	Levering en leveringstermijn.....	9
1.11	Informatie verstrekking Afnemer	10
1.12	Beveiligingsmaatregelen Netwerk Afnemer.....	11
1.13	Einde Overeenkomst	12
1.14	Aansprakelijkheid en Vrijwaring.....	13
1.15	Geheimhouding.....	14
1.16	Overige bepalingen	15
1.17	Toepasselijk recht en geschillen	15
2	Conversie en/of splitsing	16
2.1	Uitvoering van werkzaamheden.....	16
2.2	Privacy, beveiliging en bewaarplicht	16
2.3	Garantie	17
3	Dienstverlening	18
3.1	Uitvoering van dienstverlening	18
3.2	Wijziging in de werkzaamheden	18
3.3	Consultancy, cursussen en training.....	19
4	Systeemontwikkeling	19
4.1	Systeemontwikkeling	19
4.2	Installatie en acceptatie	20
5	Gebruik en onderhoud Software.....	22
5.1	Gebruiksrecht en licenties	22
5.2	Installatie en acceptatie	23
5.3	Garantie	23
5.4	Onderhoud.....	23
5.5	Software van derden	24
5.6	Verplichtingen van Afnemer.....	24
6	Verkoop / Onderhoud hardware.....	26

6.1	Keuze apparatuur/aflevering/risico.....	26
6.2	Eisen omgeving / installatie	26
6.3	Garantie	27
6.4	Apparatuur/Software van derden	27
6.5	Duur van de onderhoudsverplichting.....	27
6.6	Onderhoud.....	27
6.7	Onderhouds- en Gebruiksvoorwaarden.....	28
6.8	Uitsluitingen	29

1 Algemene bepalingen

1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Abonnement: Overeenkomst op grond waarvan Leverancier periodiek Content en/of Updates aan Afnemer verschaft.

Afnemer: Degene die met de Leverancier (al dan niet rechtstreeks) een Overeenkomst heeft gesloten.

Content: Werken, geschriften, informatie of ander materiaal (niet zijnde Software), in welke vorm dan ook door Leverancier uitgegeven of ter beschikking gesteld.

Deelnemer: Een natuurlijk persoon die aan een Opleiding deelneemt.

Dienst(en): Werkzaamheden die Leverancier in opdracht en/of ten behoeve van Afnemer verricht, zoals onder meer automatiseringsadviezen, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, het beschikbaar stellen van door Leverancier ontwikkelde standaard Software oplossingen.

Licentie: Afnemer die blijkens de Overeenkomst of blijkens deze algemene voorwaarden het recht heeft een Software te gebruiken.

Leverancier: De organisatie met beperkte aansprakelijkheid Topwave.

Nieuwe Versie: Wijzigingen of aanvullingen van de Software, welke de Leverancier verschaft aan Afnemer indien dit uit de Overeenkomst voortvloeit.

Online-terbeschikkingstelling: Het door Leverancier aan Afnemer bieden van toegang tot Content of Software via een elektronisch communicatienetwerk.

Opleiding: Alle door of vanwege of onder licentie van Leverancier verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van één of meerdere dagdelen, consultancy hieronder begrepen, waarbij een dagdeel bestaat uit een aaneengesloten periode van minimaal 2 en maximaal 4 uur, een korte pauze inbegrepen.

Overeenkomst: Een (schriftelijke) Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer waarbij Leverancier zich verplicht aan Afnemer een of meer Producten en/of Diensten te leveren tegen betaling door Afnemer van de daarvoor geldende vergoeding.

Product: Een elektronisch Product, Software of enige zaak, alsmede combinaties daarvan, die door Leverancier aan Afnemer wordt geleverd. Indien een Product bestaat uit een combinatie van Elektronisch Product en/of Software, zijn op dat Product de desbetreffende bepalingen uit deze algemene voorwaarden naast elkaar van toepassing.

Software: Programmatuur die door Leverancier aan Afnemer wordt geleverd of voor gebruik beschikbaar wordt gesteld, inclusief eventueel daarbij behorende Nieuwe Versies.

Schriftelijk: Wanneer in deze Algemene Voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per e-mail.

Update: Nieuwe of gewijzigde Content of Software, welke Leverancier periodiek verschaft aan Afnemer met een Abonnement op een Dienst.

Verzending: Het door Leverancier aan Afnemer toezenden van een Product in fysieke vorm (al of niet op een elektronische gegevensdrager) of via een elektronisch communicatienetwerk.

1.2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of Producten en/of Diensten van welke aard dan ook aan Afnemer levert. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van Afnemer maken geen deel uit van de Overeenkomst en binden derhalve Leverancier niet, tenzij Leverancier die voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

3. Bij eventuele tegenstrijdigheid van deze Algemene Voorwaarden met die van Afnemer, prevaleren deze Algemene Voorwaarden, tenzij Leverancier schriftelijk heeft bevestigd aan Afnemer dat diens voorwaarden prevaleren.
4. Wanneer deze Algemene Voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel uit van elke na het moment van inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen Overeenkomst.
5. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

1.3 Offertes, bestellingen en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Leverancier zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van Leverancier een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door Afnemer wordt aanvaard, heeft Leverancier het recht dit aanbod binnen vijf (5) werkdagen na kennisneming van de aanvaarding door Afnemer te herroepen. Afnemer staat jegens Leverancier in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding baseert. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van Leverancier veertien (14) dagen geldig.
2. De Overeenkomst komt tot stand door het doen van een schriftelijke of mondelinge bestelling of opdracht bij Leverancier en de aanvaarding daarvan door Leverancier. Afnemer aanvaardt deze Algemene Voorwaarden door de schriftelijke of mondelinge bestelling dan wel verstrekking van de opdracht.
3. De in lid 2 genoemde aanvaarding door Leverancier kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden. Dit geldt eveneens indien de bestelling of opdracht van Afnemer langs elektronische weg is geplaatst.
4. Tussen Leverancier en Afnemer geldt de inhoud van de opdracht of bestelling van Afnemer zoals deze door Leverancier is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de bestelling of opdracht komen voor rekening en risico van Afnemer.

1.4 Prijzen en tarieven

1. Levering van Producten en Diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren of gedeelten daarvan. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Leverancier, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met Afnemer overeengekomen of anders aangegeven zijn alle door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief administratie-, installatie-, montage-, transport-, of verzendkosten. Indien de prijs is gebaseerd op de verwachte hoeveelheid te leveren Content zal achteraf de prijs definitief worden vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk geleverde hoeveelheid Content.
3. Leverancier behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven (tussentijds) te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden – behoudens andersluidende, schriftelijke afspraak – vanaf het moment waarop deze door Leverancier worden ingevoerd.
4. In geval van een prijs- en/of tariefsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal Leverancier Afnemer hiervan voor zover redelijkerwijs mogelijk tevoren op de hoogte stellen. Indien Afnemer zich niet kan verenigen met deze prijs- en/of tariefsverhoging, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan Leverancier. Indien Leverancier deze mededeling niet binnen

dertig (30) dagen nadat Afnemer de kennisgeving inzake de prijs- en/of tariefsverhoging heeft ontvangen, althans nadat Afnemer redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van genoemde verhoging, wordt Afnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de prijs- en/of tariefsverhoging.

5. Indien Afnemer bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

1.5 Facturering en betaling

1. Leverancier factureert een Product vooraf of bij of na de Verzending van of terbeschikkingstelling van het Product. Leverancier factureert Diensten na afloop van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders met Afnemer overeengekomen.
2. Betaling door Afnemer dient, tenzij anders overeengekomen, te geschieden op basis van automatische incasso. Als Leverancier heeft ingestemd met betaling na het toesturen van een rekening dan dient deze betaling te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum op een door Leverancier aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is om de geldende prijzen en tarieven aan te passen conform het bepaalde in artikel 1.4 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data vastleggen waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Afnemer in rekening brengt. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van een specifieke regeling geldt de termijn zoals vastgelegd in lid 2.
5. Door Afnemer gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, zelfs indien Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
6. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Leverancier is het Afnemer niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens Leverancier te verrekenen met een vordering van Afnemer op Leverancier, uit welke hoofde dan ook.
7. De betalingstermijn zoals bedoeld in lid 2 is een fatale termijn. Bij niet tijdige betaling is Afnemer dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is Leverancier gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente in rekening te brengen.
8. In geval van niet of niet-tijdige betaling door Afnemer dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op Afnemer rustende verplichting is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere levering respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of Diensten te staken, onverminderd het recht van Leverancier om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Overeenkomst geleden schade van Afnemer te vorderen.
9. Als aanvulling op lid 8 heeft Leverancier geen verplichting tot bewaren van de door Afnemer geregistreerde gegevens en data in Diensten en/of Producten.

1.6 Klachten en retourzending

1. Tenzij anders overeengekomen dient Afnemer klachten over Producten en/of Diensten binnen veertien (14) dagen na Verzending of aanvang van de (online)-terbeschikkingstelling van de Producten respectievelijk na levering van de Diensten schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klacht(en) aan Leverancier mede te delen. Bij gebrek aan een dergelijke

mededeling vervalt elke aanspraak jegens Leverancier ter zake van gebreken in geleverde Producten en/of Diensten.

2. Indien het een klacht betreft over Producten die door verzending in fysieke vorm zijn geleverd, is Afnemer uitsluitend gerechtigd de Producten aan Leverancier te retourneren indien het Product niet door Afnemer was besteld of indien het Product met fysieke beschadigingen door Afnemer is ontvangen.

1.7 Overmacht

1. Leverancier noch Afnemer is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Leverancier zijn voorgeschreven, alsmede gebrekkigheid van zaken, materialen, software van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Leverancier is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, storing van computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, brand, ontploffing, embargo, oorlog, werkbezetting, staking, algemene vervoersproblemen, de on-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden, natuurrampen en terrorisme.
3. In het geval een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen ingevolge de Overeenkomst reeds is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

1.8 Eigendomsvoorbehoud en risico

1. Leverancier behoudt de eigendom van alle aan Afnemer geleverde zaken, behorende tot enig Product, zolang Afnemer niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings)verplichting jegens Leverancier uit hoofde van enige Overeenkomst, vorderingen terzake van tekortschieten in de nakoming van enige Overeenkomst daaronder begrepen.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig voldoet.
3. Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, vermogensrechten, ideeën, ontwerpen, gegevens, databestanden en resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, tot Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.
4. De door Leverancier aan Afnemer geleverde of ter beschikking gestelde Producten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering of terbeschikkingstelling aan Afnemer of partijen verbonden aan Afnemer volledig voor diens rekening en risico.

1.9 Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten (Licentie) die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Afnemer tot verveelvoudiging van Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet overdraagbaar aan derden.
2. Indien Leverancier in afwijking van lid 1 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 Afnemer ontwikkelde Software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Afnemer, dan laat dit de bevoegdheid van 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 hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.

3. Leverancier vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer 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 Leverancier. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met
 - door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel;
 - met wijzigingen die Afnemer in de Software, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Afnemer. Indien Leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Afnemer. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van vrijwaringsverplichtingen van Leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Software, websites, databasebestanden, apparatuur en/of materialen:

- in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm;
 - in samenhang met niet door Leverancier geleverde of verstrekte zaken of Software; of
 - op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, Software, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software, Producten, Diensten of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Software. Het is Afnemer niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
 5. Het is Afnemer niet toegestaan van de Software een reservekopie te maken indien deze door Afnemer on premise is geïnstalleerd. Tenzij bij schriftelijke goedkeuring van Leverancier is het maken van een reservekopie voor het waarborgen van de continuïteit van het toegestane

gebruik in geval van een calamiteit of voor beveiligingsdoeleinden (hieronder is tevens begrepen het maken van een (dagelijkse) back-up van het systeem van Afnemer). In dat geval is Afnemer gerechtigd ten hoogste twee reservekopieën te maken en is hij verplicht deze reservekopieën op een zodanige plaats te bewaren en terzake zodanig strikte beveiligingsmaatregelen te nemen dat derden zich op geen enkele wijze in het bezit daarvan kunnen stellen. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het origineel.

6. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Software, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
7. Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, Software, 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. Afnemer zal 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.
8. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Afnemer van rechten als bedoeld in lid 1, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
9. Indien Afnemer merkt dat derden inbreuk maken op de in lid 1 bedoelde rechten, is Afnemer verplicht dit terstond schriftelijk aan Leverancier te melden. Afnemer zal zonder schriftelijke toestemming van Leverancier op geen enkele wijze zelf, in of buiten rechte, tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien Leverancier naar aanleiding van een dergelijke melding beslist tegen een dergelijke inbreuk op te treden, zal Afnemer daaraan op kosten van Leverancier alle door Leverancier gevraagde medewerking verlenen.
10. Het is Afnemer niet toegestaan de Software te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode, tenzij (en uitsluitend voor zover) de voorgenomen handelingen volledig vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912, en slechts op voorwaarde dat Afnemer zijn voornemen tot het verrichten van dergelijke handelingen tevoren schriftelijk aan Leverancier kenbaar heeft gemaakt, en daarbij heeft verzocht om beschikbaarstelling van de benodigde informatie en Leverancier de informatie niet binnen dertig dagen na ontvangst van dat verzoek op redelijke voorwaarden voor Afnemer beschikbaar heeft gemaakt.

1.10 Levering en leveringstermijn

1. Leverancier zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst een aanvangsdatum overeenkomen met Afnemer voor de levering van de Producten en/of Diensten. De aanvangsdatum is onder meer afhankelijk van de voorraad van het Product is en of aanvang van de Diensten mogelijk is.
2. Leverancier zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst een aanvangsdatum overeenkomen met Afnemer voor de levering van de Producten en/of Diensten. De aanvangsdatum is onder meer afhankelijk van de voorraad van het Product is en of aanvang van de Diensten mogelijk is.
3. Alle door Leverancier gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen.
4. In alle gevallen (ook indien partijen een uiterste termijn zijn overeengekomen) komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
5. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste 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 Leverancier gebonden aan een al dan niet

uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (o.a. meerwerk, nieuwe specificaties) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

6. Leverancier is gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen jegens Afnemer op te schorten zolang Afnemer niet aan al zijn (betaling)verplichtingen uit hoofde van enige met Leverancier bestaande rechtsverhouding heeft voldaan.
7. Afnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van verpakkingsmaterialen welke als restanten na uitgevoerde levering van goederen bij Afnemer achterblijven al dan niet ontstaan na installatiewerkzaamheden van medewerkers van Leverancier.

1.11 Informatie verstrekking Afnemer

1. Afnemer zal Leverancier steeds ruimschoots van tevoren alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige of noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn kantoorruimte. Indien Afnemer 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.
2. Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, Software, websites, databestanden en andere Producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen in een door Leverancier gehanteerd Service Level Agreement.
3. Indien medewerkers van Leverancier op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenst faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende wettelijke eisen en voorschriften met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende regels indien nodig tijdig kenbaar maken aan de in te zetten medewerkers van Leverancier.
4. Indien Afnemer Software, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven specificaties.
5. Indien Afnemer de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, Software of medewerkers niet, niet tijdig, of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
6. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Afnemer aan kan tonen dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Leverancier. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van genoemde faciliteiten is Leverancier gerechtigd Afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan de toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Afnemer behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan bevoegd personeel kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor

schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of beveiligingscodes wordt gemaakt.

1.12 Beveiligingsmaatregelen Netwerk Afnemer

1. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systemen. Leverancier is terzake nimmer aansprakelijk en Afnemer vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims terzake, ook indien Afnemer het beveiligings- en beschermingsniveau op aanwijzing van Leverancier heeft aangepast, of wanneer de virusprotectie door Leverancier is geleverd en/of geïnstalleerd.

1.13 Einde Overeenkomst

1. Aan elk van partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
2. Leverancier heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (andere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien:
 - Afnemer ondanks deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting;
 - Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard of indien de onderneming van Afnemer wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
 - Afnemer een Product heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten of gebruiksbepalingen en/of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot dat Product heeft geschonden;
 - Afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigt of aan een derde overdraagt.
3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Indien een overeenkomst is aangegaan voor een initiële duur, welke telkens stilzwijgend wordt verlengd, is opzegging uitsluitend toegestaan tegen het einde van een contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
4. Leverancier is wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden, onverminderd het recht van Leverancier op volledige schadevergoeding wegens schending door Afnemer van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld onverminderd Leverancier overigens terzake toekomstige rechten.
5. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
6. In geval van beëindiging van de Overeenkomst zijn alle door Afnemer aan Leverancier verschuldigde bedragen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.
7. Beëindiging van een Overeenkomst betreffende een Elektronisch Product of Software omvat tevens de onmiddellijke beëindiging van de gebruiksrechten daarvoor.
8. In alle gevallen van beëindiging of ontbinding van een Overeenkomst met betrekking tot een Elektronisch Product dient Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van het Elektronisch Product en alle eventueel door Leverancier aan Afnemer ter beschikking gestelde apparatuur en beveiligingsapparatuur binnen tien werkdagen na ontbinding aan Leverancier ter hand te stellen en alle verveelvoudigingen van het Elektronisch Product in computersystemen van Afnemer definitief daaruit te verwijderen.

1.14 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

1. Hoewel aan de inhoud van de door Leverancier geleverde Content, Producten en Diensten de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van fouten en/of onvolledigheden niet worden ingestaan. Programmeurs, auteurs en andere makers van de Producten of Diensten of de personen die de Diensten verlenen, zullen voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Leverancier aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. De aanwezigheid van een gebrek met betrekking tot een Product of Dienst geeft Afnemer nimmer enig recht tot opschorting of verrekening van zijn betalingsverplichtingen jegens Leverancier.
3. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens diens tekortkoming uit welke hoofde dan ook, nadrukkelijk ook begrepen met Afnemer overeengekomen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van aan Leverancier toerekenbare directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor dat Product of Dienst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op een totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 100.000,00.

Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze kosten worden echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden;
 - 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 dit artikel;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel;
 - redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leveringsdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
4. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data, 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 en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel, uit welke hoofden dan ook, is uitgesloten.
 5. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier of diens leidinggevenden.
 6. Leverancier is voorts niet aansprakelijk voor door Afnemer dan wel enige derde geleden schade als gevolg van onjuist of ondeskundig gebruik door Afnemer of enige derde van door Leverancier geleverde Producten of Diensten.
 7. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Die ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering.
9. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens Productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, Software of andere materialen, behoudens indien en voor zover Afnemer bewijst dat schade is veroorzaakt door die apparatuur, Software of andere materialen.
10. Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
11. In afwijking van het bepaalde in dit artikel geldt voor de navolgende Producten en/of Diensten de navolgende regeling:
 - voor Elektronische Producten is Leverancier in geval van een gebrek in het Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Leverancier, tot (a) het bepaalde in lid 3; dan wel (b) om het betreffende Product opnieuw te leveren; dan wel (c) de van Afnemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Leverancier. Iedere andere of verdergaande verplichting van leverancier is uitgesloten.
 - Voor Software is Leverancier in geval van een gebrek in de Software slechts gehouden tot hetgeen bepaald is in artikel 4 (Systeemontwikkeling). Leverancier is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
 - Voor alle Producten geldt dat Leverancier indien ten aanzien van dat Product in rechte is vastgesteld dat het aanbieden of het gebruik daarvan in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, slechts gehouden is, zulks ter keuze van Leverancier, zich in te spannen om te zorgen, eventueel door levering van een gewijzigde versie van het Product, dat Afnemer daarvan zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product, dan wel de van Afnemer voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Leverancier. Leverancier is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
12. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts-)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

1.15 Geheimhouding

1. Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaar organisatie, de werking van de Software en eventuele overige informatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn werknemers slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. Partijen zullen hun werknemers verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven en staan ervoor in dat de werknemers door een arbeidsovereenkomst en/of geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
2. De in het voorgaande lid opgenomen geheimhoudingsverplichting geldt alleen niet voor gegevens met betrekking waartoe partijen kunnen aantonen dat:
 - de gegevens bekend waren aan derden;
 - het gegevens van algemene bekendheid betreft;
 - de openbaarmaking geschiedt op basis van een wettelijke verplichting;
 - de gegevens bekend waren aan Leverancier voor het sluiten van de Overeenkomst.
3. Leverancier zal zich voor werkzaamheden in het kader van enige Overeenkomst slechts van derden kunnen bedienen na overleg met en schriftelijke toestemming van Afnemer

4. Leverancier verbindt zich om op generlei wijze (direct of indirect) specifieke informatie verkregen uit de inrichting of structurering van de IT-omgeving van Afnemer aan derden kenbaar te maken, noch derden daarvan gebruik te laten maken. Ook niet door indirect door enige vorm van berichtgeving omtrent uitkomsten uit rapportages die de IT-omgeving levert.
5. Leverancier verbindt zich alle noodzakelijke maatregelen te nemen welke in redelijk genomen dienen te worden teneinde te voorkomen dat de gegevens uit de IT-omgeving van Afnemer op enigerlei wijze aan derden kenbaar zijn of worden.

1.16 Overige bepalingen

1. Alle kennisgevingen in het kader van de naleving van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. Om haar werking te hebben, dient de kennisgeving de ontvangende partij te hebben bereikt. De bewijslast terzake rust op de partij die de kennisgeving verzendt.
2. Alle door Leverancier gemaakte kosten tot behoud of uitoefening van rechten jegens Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, zowel in als buiten rechte, komen ten laste van Afnemer.
3. Wijzigingen en/of aanvullingen van/op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd.
4. Leverancier is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan dochter en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, dan wel aan rechtsopvolgers, door welke overdracht Leverancier uit zijn verplichtingen jegens Afnemer zal zijn ontslagen. Afnemer is verplicht op eerste verzoek van Leverancier alle door Leverancier voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.
5. Het is Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier niet toegestaan zijn rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan derden over te dragen of rechten ten gunste van derden met een beperkt recht te bewaren. Leverancier zal de hiervoor benodigde toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

1.17 Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepassing van het Weens Koopverdrag van 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Partijen komen ten aanzien van alle geschillen welke tussen hen mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Overeenkomst, dan wel van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, overeen deze geschillen te behandelen overeenkomstig het ICT-Mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage.
3. Indien met betrekking tot deze geschillen door partijen binnen 90 dagen na aanvang van de mediation geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig het Reglement, zullen deze geschillen op verzoek van de meest gereede partij worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage.

2 Conversie en/of splitsing

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Diensten op het gebied van conversies of splitsingen verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde Software en/of apparatuur alsmede het converteren of splitsen van data.

2.1 Uitvoering van werkzaamheden

1. Conversie of splitsen van data wordt slechts in opdracht van Afnemer verricht. Indien Leverancier krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van Afnemer of diens personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Afnemer in rekening worden gebracht.
2. De door Leverancier te verwerken data zal overeenkomstig de door Leverancier opgestelde voorwaarden door Afnemer ter beschikking worden gesteld. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, zal voor rekening en risico van Afnemer geschieden, ook indien deze door Leverancier worden uitgevoerd of verzorgd.
3. Afnemer staat ervoor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de service ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Software, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.
4. Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de service. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Afnemer geldende procedures tot gevolg hebben, zal Leverancier Afnemer hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Afnemer. In voornoemd geval kan Afnemer de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking is getreden, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
5. Alle door Leverancier bij de service gebruikte apparatuur, Software en andere zaken blijven eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Leverancier, ook indien Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Leverancier. Leverancier is bevoegd om de van Afnemer ontvangen Producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich te houden.
6. Leverancier spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de service gebruikte Software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal Leverancier tegen zijn gebruikelijke tarieven Afnemer adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Afnemer.
7. Een juiste en tijdige onderlinge samenwerking tussen Leverancier en Afnemer is een voorwaarde voor het slagen van de conversie of splitsing en implementatie van de Software in de kantoororganisatie van Afnemer. Leverancier zal daarom steeds tijdig alle door Leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen teneinde de levering te doen slagen.

2.2 Privacy, beveiliging en bewaarplicht

1. Leverancier voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, voor zover deze als bewerker op hem rusten. Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
2. Afnemer staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften ingevolge de Wet Bescherming Persoonsgegevens, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn

verzorgd. Afnemer zal Leverancier alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

3. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en eventuele andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
4. Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Leverancier mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

2.3 Garantie

Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle op de juistheid en volledigheid van de resultaten en prestaties van de conversie en/of Content en/of Diensten en/of Producten. Afnemer zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Leverancier staat er niet voor in dat de conversie foutloos is en/of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de conversie een direct gevolg zijn van Producten, Software, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Leverancier de werkzaamheden herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits Afnemer de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de conversie, schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de conversie aan Leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling zonder kosten uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Afnemer of derden, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie of wijzigingen bij derden, zal Leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Afnemer in rekening brengen. Indien herstel van aan Leverancier toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de voor de betreffende conversie door Afnemer verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Afnemer aansprakelijk te zijn. Aan Afnemer komen geen andere rechten wegens gebreken in de conversie toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

3 Dienstverlening

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Diensten verleent, zoals advisering, consultancy, opleidingen, trainingen, ondersteuning, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van Software, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals Systeembeheer, de ontwikkeling van Software en onderhoud, en dergelijke, onverlet.

3.1 Uitvoering van dienstverlening

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval Overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk 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. Regelingen met betrekking tot specifieke serviceniveaus worden eventueel uitgewerkt in een Service Level Agreement van Leverancier.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening en/of Producten in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de Diensten en/of Producten die tot een fase behoren, uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na overleg met Afnemer deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
4. Is er een Overeenkomst tot een periodieke dienstverlening aangegaan, dient Afnemer deze dienst in de aangegeven periode af te nemen. Bij niet-afname is Leverancier gerechtigd om de dienst te laten vervallen.
5. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. 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 artikel 3.2.

3.2 Wijziging in de werkzaamheden

1. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
2. Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier Afnemer desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

3.3 Consultancy, cursussen en training

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

4 Systeemontwikkeling

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing indien Leverancier in opdracht van Afnemer Software ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Software is ook hetgeen hierna in hoofdstuk 5 is vermeld, 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 wordt gesproken over Software, worden tevens websites bedoeld.

4.1 Systeemontwikkeling

1. Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Software aan Leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Software ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de Software met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer 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 Software 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.
2. 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 Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.9 (Intellectueel Eigendomsrecht) verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van de Software in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn in deze Software wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
4. Indien Afnemer gerechtigd is aanpassingen op Software uit te voeren en deze Software heeft een implementatie tegen de diensten en/of producten van Leverancier, staat het Leverancier vrij om de door haar ontwikkelde Producten en Diensten vrij te Updaten ook als dit negatieve gevolgen heeft voor de Software van Afnemer.

4.2 Installatie en acceptatie

1. Leverancier zal de te ontwikkelen Software aan Afnemer zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Software installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de Software voor Productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Afnemer 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 Leverancier worden gerapporteerd.
3. De Software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van lid 6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Software, indien Afnemer 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.
4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer Leverancier hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software fouten in de zin van lid 6 bevat, zal Afnemer Leverancier bij voorkeur zo snel mogelijk maar uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.
6. Acceptatie van de Software 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 Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 5.3, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces, vertalingen of grammatica fouten.
7. Indien de Software 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.

8. Acceptatie van de Software op een der wijzen als bedoeld in lid 3 heeft tot gevolg dat Leverancier ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Software en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Software. Acceptatie van de Software doet niets af aan de rechten van Afnemer op grond van lid 6 betreffende kleine gebreken en artikel 5.3 betreffende garantie.
9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Software, verschuldigd bij de aflevering van de Software dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
10. Leverancier behoudt het recht om na acceptatie de Software als Nieuwe Versie beschikbaar te stellen op de Productie omgeving(en). Eventuele gebreken in software die voortvloeien door deze Nieuwe Versie worden na schriftelijke goedkeuring van Afnemer aan Leverancier verholpen. De daardoor ontstane kosten worden volgens de Leverancier gebruikelijke tarieven in rekening gebracht aan Afnemer.

5 Gebruik en onderhoud Software

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing op alle door Leverancier ter beschikking gestelde Software. De in dit artikel 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, inclusief de eventueel door Leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over Software, worden tevens websites bedoeld.

5.1 Gebruiksrecht en licenties

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.9 verleent Leverancier Afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Software. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de Software te laden en uit te voeren. Het gebruiksrecht van Afnemer voor een elektronisch product mag slechts worden uitgeoefend door gelicentieerde gebruikers. Als gelicentieerde gebruikers worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van afnemer en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van het elektronisch product. Indien en zodra het elektronisch product is gebruikt door meer of andere personen of op andere apparatuur dan in deze voorwaarden bedoeld, is Afnemer gehouden de vergoeding te betalen die door Leverancier gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Leverancier tot ontbinding van de Overeenkomst en/of vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Afnemer van de voor het elektronische product geldende vergoeding.
2. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de Software 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 Software of de Software bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de Software niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Afnemer zal de Software niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Afnemer ter beschikking gesteld, ook niet indien Afnemer bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Afnemer erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier bevat.
3. Afnemer is verplicht wijzigingen in het aantal in gebruik zijnde gebruiksrechten (licenties) uiterlijk drie maanden vóór het einde van het lopende kalenderjaar schriftelijk door te geven aan leverancier. Een afname in het gebruik van licenties, die niet binnen de gestelde termijn wordt gemeld, heeft geen invloed op de jaarlijkse onderhoudsfactuur, zoals in artikel 5.4lid 6 vermeld.
4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Software zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.

5.2 Installatie en acceptatie

1. Leverancier zal de Software op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Afnemer afleveren en, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Software bij Afnemer installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de Software installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 4.2 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Afnemer de Software 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 5.3 In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 4.2 lid 8 onverminderd.
3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Software en het recht tot gebruik van de Software verschuldigd bij de aflevering van de Software dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

5.3 Garantie

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Software in de zin van artikel 1.9 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van twee weken na aflevering, of, indien tussen partijen een beoordelingsperiode is overeengekomen, binnen twee weken na de beoordeling gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de Software zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Software in opdracht van Afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen beoordeling hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Afnemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen en/of instellingen aanpast welke gevolgen kunnen hebben voor de stabiliteit van de Software, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.
3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

5.4 Onderhoud

1. Indien voor de Software een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de Software onderhoud is inbegrepen, zal Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Leverancier geconstateerde fouten in de Software gedetailleerd aan Leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 1.9 lid 6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Software. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Afnemer

ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de gecorrigeerde Software dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2. Leverancier staat er niet voor in dat de Software zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
3. 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 Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de Software door anderen dan Leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de Software deze aan Afnemer ter beschikking stellen. Twee weken na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is 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 Leverancier van Afnemer verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
5. Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Software een onderhoudsovereenkomst met Leverancier is aangegaan, kan Leverancier niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
6. Leverancier kan additionele onderhoudskosten in rekening brengen conform de Overeenkomst met Afnemer.

5.5 Software van derden

1. Indien en voor zover Leverancier software van derden aan Afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze voorwaarden aan Afnemer op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en 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.

5.6 Verplichtingen van Afnemer

1. Afnemer draagt zelf zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van haar eigen apparatuur, ondersteunende programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen welke benodigd zijn voor een correcte werking van het product en/of dienst.
2. De door Afnemer in te zetten personen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring. Afnemer vrijwaart Leverancier voor eventuele fouten van deze personen.
3. Afnemer stelt tijdig de door de Leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers ter beschikking ten behoeve van de ingebruikname van de Software, bijvoorbeeld een digitale bestanden van haar huisstijl, beeldmerk en/of logo's teneinde Software in te kunnen richten.
4. Afnemer vrijwaart Leverancier voor claims van rechthebbenden wegens gebruik door Leverancier van het ter beschikking gestelde materiaal, zoals in lid 3 benoemd.
5. Afnemer zal derden geen toegang verlenen tot de Software.

6. Afnemer behandelt de toegangs- en identificatiecodes waarmee toegang kan worden verschaft tot Software uiterst vertrouwelijk en met de grootste zorg. Afnemer staat ervoor in dat naast de cliënt slechts geautoriseerde personeelsleden toegang tot Software hebben.
7. De verantwoordelijkheid voor de aard en inhoud van gegevens die door Afnemer met gebruikmaking van een door Leverancier verleende dienst of product worden verwerkt en opgeslagen ligt uitsluitend bij Afnemer. Afnemer draagt daarom zorg voor een overeenkomst met haar cliënt waarin het hem/haar verboden is om onrechtmatig, strafbaar of op welke wijze dan ook op enige wijze ongeoorloofd gebruik te maken van de geleverde Dienst of Product.
8. Afnemer vrijwaart Leverancier en haar hulppersonen – zoals de eigenaar van een data center - voor mogelijk aansprakelijkheden en/of schade als gevolg van onrechtmatig of strafbaar handelen door de eindgebruiker of ongeoorloofd gebruik van Software in welke zin dan ook.
9. Afnemer vrijwaart Leverancier voorts voor aanspraken van derden die als gevolg van misbruik/gebruik van Software schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

6 Verkoop / Onderhoud hardware

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Leverancier hardware (apparatuur) aan Afnemer verkoopt en levert en voor zover Leverancier en Afnemer een Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet, zijn onder het begrip hardware tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

6.1 Keuze apparatuur/aflevering/risico

1. Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
2. De door Leverancier aan Afnemer verkochte apparatuur zal aan Afnemer worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Leverancier. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier de aan Afnemer verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. Leverancier zal Afnemer zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Leverancier aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen prijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de prijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Afnemer bij aflevering aan Afnemer. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Afnemer, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Afnemer op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
5. Leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Leverancier geleverde Producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden wegens niet naleving van dergelijke voorschriften.

6.2 Eisen omgeving / installatie

1. Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen en dergelijke).
2. Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Leverancier de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Leverancier is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Software of tot het uitvoeren van dataconversie.
3. Indien Leverancier zich heeft verbonden tot installatie zal Afnemer vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Leverancier opvolgen.
4. Afnemer zal Leverancier voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Leverancier. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden zal Afnemer Leverancier in overleg ook buiten de normale werkdagen en -uren toegang verlenen.

6.3 Garantie

1. Leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt binnen de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van Leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
3. Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

6.4 Apparatuur/Software van derden

1. Indien en voor zover Leverancier apparatuur en/of software van derden aan Afnemer levert, zullen, mits dat door Leverancier schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur en/of software de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en 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.

6.5 Duur van de onderhoudsverplichting

1. De Overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
2. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Afnemer of Leverancier de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

6.6 Onderhoud

1. De inhoud en omvang van de door Leverancier te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke Overeenkomst (met bijbehorend Service Level Agreement) tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Afnemer bij Leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met Afnemer. Onder omstandigheden is het mogelijk dat onderhoud buiten de bij Leverancier geldende werkdagen en werkuren geschiedt. Vorenstaande zal altijd in overleg met Afnemer worden verricht.
3. Leverancier behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Leverancier, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Leverancier met zich meebrengen.
4. Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Leverancier zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Leverancier zal Afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
5. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Leverancier en zijn voor rekening van Afnemer.

6.7 Onderhouds- en Gebruiksvoorwaarden

1. Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Afnemer is gehouden het personeel van Leverancier of door Leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot (de plaats) van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Leverancier ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
2. Op verzoek van Leverancier zal een ter zake kundige werknemer van Afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van Afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
3. Afnemer is bevoegd niet door Leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan Afnemer verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Leverancier geleverde Software te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Leverancier geleverde Software, zijn voor rekening van Afnemer.
4. Indien het naar het oordeel van Leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Afnemer deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Leverancier stellen.
5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale uitrusting van Leverancier behoort, dient door Afnemer ter beschikking te worden gesteld.
6. Afnemer draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
7. Afnemer draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Leverancier deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Afnemer overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan Leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt Afnemer er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde Software en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
8. Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
9. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

6.8 Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, Software of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Leverancier op grond van de Overeenkomst, en zullen Afnemer apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
2. In de onderhoudsprijs is niet begrepen:
 - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - b. de kosten van vervanging van onderdelen, alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Leverancier;
 - c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - d. modificaties aan apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;