



## ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING

**Bendy B.V.**

**Gevestigd te Lekboulevard 27, 3434 GK te Nieuwegein,  
kantoorhoudende te Wiersedreef 5, 3433ZT, Nieuwegein  
hierna te noemen: leverancier**

### **Artikel 1 Definities:**

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. Leverancier: de leverancier van de algemene voorwaarden.
2. Gebruiker: de wederpartij van leverancier.
3. Software as a Service (SaaS-dienst): door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan de Gebruiker via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Gebruiker een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt
4. Computerservice: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur
5. Software: hieronder wordt verstaan de geleverde software en service die ten grondslag ligt aan de diensten zoals beschreven in lid 3 en 4 van dit artikel.
6. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening.

### **Artikel 2 Algemeen:**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen leverancier en een Gebruiker waarop leverancier deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met leverancier, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Gebruiker wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij expliciet anders overeengekomen.
5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Leverancier en Gebruiker zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.



### **Artikel 3 Aanbiedingen en offertes:**

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door leverancier gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Leverancier is slechts aan de offertes gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn altijd uitgedrukt in euro's, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is leverancier daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij leverancier anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

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

1. Leverancier zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Leverancier verleent hierbij aan Gebruiker het niet exclusieve en niet overdraagbare recht de software te gebruiken, met inachtneming van de voorwaarden en beperkingen van de overeenkomst en deze voorwaarden.
3. Gebruiker mag de software slechts gebruiken voor gegevensverwerking binnen zijn eigen onderneming en binnen de ondernemingen van Gebruikers dochtermaatschappijen in de zin van artikel 2:24a BW, doch nooit zodanig dat dit gebruik leidt of kan leiden tot enige vorm van - al dan niet commerciële – exploitatie van de software of enig gedeelte daarvan door Gebruiker of enige derde.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. De Gebruiker draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Gebruiker redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan leverancier worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan leverancier zijn verstrekt, heeft leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Gebruiker in rekening te brengen.
6. Gebruiker dient zelf zorg te dragen voor het naar behoren laten functioneren van zijn hardware en software configuratie evenals eventueel benodigde randapparatuur en internetverbinding die nodig zijn om toegang te krijgen tot de door Leverancier geleverde diensten.
7. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat leverancier is uit gegaan van door de Gebruiker verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor leverancier kenbaar behoorde te zijn.

8. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan leverancier de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Gebruiker de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien door leverancier of door leverancier ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Gebruiker of een door Gebruiker aangewezen locatie, draagt Gebruiker kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
10. Gebruiker vrijwaart leverancier voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Gebruiker toerekenbaar is.

#### **Artikel 5 Online back-up:**

1. Leverancier draagt zorg voor een adequate en beveiligde opslag van de voor de Gebruiker opgeslagen gegevens.
2. Leverancier verbindt zich jegens Gebruiker om gegevens van Gebruiker te beschermen tegen diefstal, verlies of ongeautoriseerde toegang door derden.
3. Leverancier maakt minimaal 1x per dag een back-up van de software en gegevens van de Gebruiker.

#### **Artikel 6 Uitvoering, onderhoud:**

1. De SaaS-dienst is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik door de Gebruiker.
2. De uitvoering van algemene onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat de SaaSdienst niet beschikbaar is voor gebruik door de Gebruiker.
3. De uitvoering kan ook niet beschikbaar zijn vanwege op verzoek van de Gebruiker uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, zoals het aanbrengen van wijzigingen in de door Gebruiker gebruikte Software. Het tijdstip hiervan wordt in overleg tussen Gebruiker en leverancier bepaald, voor een tijdsduur die afhankelijk is van de omvang van het onderhoud.
4. De door leverancier ter beschikking gestelde Software en SaaS-dienst beschikken over zodanige specificaties dat leverancier hiermee een responstijd kan realiseren die ruimschoots voldoende is om via internet met de Software te kunnen werken, mits de door Gebruiker gebruikte infrastructuur voldoet aan de door leverancier opgegeven specificaties. Leverancier kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor het niet behalen van acceptabele responstijden, indien de oorzaak hiervan is gelegen bij de infrastructuur van de Gebruiker, internetproviders of andere derden.

#### **Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst:**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Leverancier zal de Gebruiker zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal leverancier de Gebruiker hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal leverancier daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal leverancier geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan leverancier kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 8 Kopiëren, wijzigen van de software:**

1. Gebruiker mag de Software niet openbaar maken en deze niet kopiëren of anderszins verveelvoudigen of wijzigen, de software te de compileren, de code te verveelvoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat bij deze Overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan of voor foutcorrectie in de Software.
2. Gebruiker verbindt zich om zich in het laatstbedoelde geval eerst schriftelijk tot leverancier te wenden met een gedetailleerd verzoek om beschikbaarstelling van de gegevens welke Gebruiker door de eerder bedoelde handelingen wenst te verkrijgen. Gebruiker dient daarin aan te geven welke functionaliteit de te ontwikkelen programmatuur zal bevatten en van welke gedeelten van de software hij over de broncode zou willen beschikken, een en ander teneinde leverancier in staat te stellen te beoordelen of, en op welke voorwaarden, Gebruiker de beschikking over de verlangde gegevens kan verkrijgen. Leverancier dient binnen redelijke termijn schriftelijk op dit verzoek te reageren.
3. Bij het kopiëren of anderszins verveelvoudigen van de Software is het Gebruiker nimmer toegestaan in de Software voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap of het vertrouwelijk karakter van de Software, of enige andere verwijzing naar leverancier, te wijzigen of te verwijderen. e ontwijken.

#### **Artikel 9 Contractsduur; uitvoeringstermijn:**

1. De overeenkomst tussen leverancier en een Gebruiker wordt aangegaan voor bepaalde tijd met stilzwijgende verlenging, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.
3. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Gebruiker leverancier derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

#### **Artikel 10 Honorarium:**

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5, 6, 7 en 8 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 8 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van leverancier, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 3 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
6. Indien leverancier met de Gebruiker een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is leverancier niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Indien leverancier kan aantonen dat tussen het

moment van aanbidding en levering, ten aanzien van bijv. lonen de tarieven of prijzen aanmerkelijk zijn gewijzigd, is leverancier gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen. Bovendien mag leverancier het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan leverancier, dat in redelijkheid niet van leverancier mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

7. In andere gevallen dan als bedoeld in artikel 10 onder 6 is Gebruiker gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze periode is Gebruiker gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Gebruiker is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
8. Leverancier zal de Gebruiker het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan vermelden.
9. Indien Gebruiker de door leverancier kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is Gebruiker gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

#### **Artikel 11 Betaling:**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
2. Indien Gebruiker in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Gebruiker van rechtswege in verzuim. Gebruiker is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Gebruiker in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Gebruiker zijn de vorderingen van leverancier op de Gebruiker onmiddellijk opeisbaar.
4. Leverancier heeft het recht de door Gebruiker gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Leverancier kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Gebruiker een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Leverancier kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

#### **Artikel 12 Eigendomsvoorbehoud:**

1. Alle door leverancier geleverde zaken, daaronder eventueel mede ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van leverancier.
2. De Gebruiker is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Gebruiker verplicht leverancier zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De Gebruiker verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Door leverancier geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
6. Voor het geval dat leverancier zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Gebruiker reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan leverancier of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van leverancier zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

#### **Artikel 13 Incassokosten:**

1. Indien de Gebruiker in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Gebruiker.
2. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van leverancier met betrekking tot de invordering van het aan leverancier verschuldigde en niet-tijdig betaalde, komen voor rekening van de Gebruiker. De gerechtelijke kosten worden vastgesteld op de daadwerkelijk door leverancier gemaakte proceskosten. Ter vergoeding van de buitengerechtelijke kosten is de Gebruiker gehouden tot betaling van een boete, die wordt gesteld op 15 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,- .
3. Indien leverancier hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

#### **Artikel 14 Onderzoek, reclames:**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Gebruiker binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan leverancier. De reclame dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal leverancier de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Gebruiker aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Gebruiker schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal leverancier slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.

#### **Artikel 15 Opzegging, beëindiging:**

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt de overeenkomst voor bepaalde tijd.

2. Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen met een schriftelijke kennisgeving van minimaal drie maanden voorafgaand aan het verlopen van de lopende overeenkomstperiode, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen tussen leverancier en de Gebruiker.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de Gebruiker, heeft leverancier recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan leverancier zijn toe rekenen. Voorts is de Gebruiker alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de Gebruiker.
4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door leverancier, zal leverancier in overleg met de Gebruiker zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de Gebruiker toerekenbaar zijn.
5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor leverancier extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de Gebruiker in rekening gebracht.

#### **Artikel 16 Opschorting en ontbinding:**

1. Leverancier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:- Gebruiker de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt. Na het sluiten van de overeenkomst leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Gebruiker de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Gebruiker slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.- Gebruiker bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is leverancier bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van leverancier op de Gebruiker onmiddellijk opeisbaar. Indien leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Leverancier behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 17 Beperkingen en blokkeren toegang:**

1. Leverancier is gerechtigd de toegang tot de software voor de Gebruiker te beperken en te blokkeren indien de Gebruiker zijn contractuele en buitencontractuele verplichtingen niet behoorlijk of volledig nakomt. Beperkingen en blokkeringen van de toegang kunnen zonder waarschuwing plaatsvinden en laten de betalingsverplichting van de Gebruiker onverlet.

#### **Artikel 18 Teruggave ter beschikking gestelde zaken:**



1. Indien leverancier aan Gebruiker bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is Gebruiker gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de Gebruiker deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien Gebruiker, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft leverancier het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Gebruiker te verhalen.

#### **Artikel 19 Aansprakelijkheid:**

1. Indien leverancier aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid uitsluitend beperkt tot eventuele directe schade die het rechtstreeks en onmiddellijk gevolg is van het handelen c.q. nalaten van de Gebruiker en verder tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien leverancier aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de in rekening gebrachte factuurwaarde van de opdracht exclusief BTW, althans tot maximaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan drie maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden.
5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Leverancier is in ieder geval niet aansprakelijk voor:
  - a. schade die is ontstaan nadat de Gebruiker, al dan niet eigenhandig, wijzigingen in of aan door leverancier geleverde software heeft aangebracht;
  - b. schade die wordt geleden ten gevolge van door de Gebruiker onjuiste of onvolledige informatie;
  - c. schade ontstaan door het verlies van data;
  - d. schade welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door de Gebruiker bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden;
  - e. schade ontstaan tengevolge van beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die haar voor, door of namens leverancier ter beschikking zijn gesteld.

#### **Artikel 20 Vrijwaringen:**

1. De Gebruiker vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Gebruiker verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien Gebruiker aan leverancier informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Gebruiker dat daardoor geen inbreuk op eigendoms- of auteursrechten van derden wordt gemaakt, alsmede dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

**Artikel 21 Risico-overgang:**

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Gebruiker over op het moment waarop deze aan Gebruiker juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Gebruiker of van een door Gebruiker aan te wijzen derden worden gebracht.

**Artikel 22 Overmacht:**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor leverancier niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van leverancier worden daaronder begrepen.
3. Leverancier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat leverancier zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel leverancier ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Gebruiker is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

**Artikel 23 Privacy, gegevensverwerking en :**

1. Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal de Gebruiker leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop de Gebruiker uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
2. De Gebruiker vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Gebruiker wordt gehouden of waarvoor Gebruiker op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Gebruiker bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij de Gebruiker. De Gebruiker staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De Gebruiker vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

4. Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
5. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd de Gebruiker toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De Gebruiker behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelslid en kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegang of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.
6. De Gebruiker zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

#### **Artikel 24 Garantie:**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van het verlenen van de software aan de Gebruiker ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Gebruiker in rekening brengen.
2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. De Gebruiker zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
3. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits de Gebruiker de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van de Gebruiker, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan de Gebruiker in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier

toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende computerservice door de Gebruiker verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de Gebruiker aansprakelijk te zijn. Aan de Gebruiker komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikel lid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

4. De Gebruiker zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan de Gebruiker ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Artikel 25 Geheimhouding:**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Gebruiker zal de software of enige gegevensdrager waarop deze is vastgelegd (al of niet als onderdeel van apparatuur) of het gebruiksrecht voor de programmatuur, niet aan enige derde overdragen of afgeven of daarop (beperkte) rechten verlenen.
3. Als Gebruiker desondanks de software en/of het gebruiksrecht voor de software aan een derde wil overdragen dient hij daartoe vooraf schriftelijk de toestemming van leverancier te verzoeken en alle daarbij door leverancier verlangde gegevens te verstrekken. Leverancier zal daarop beoordelen of aan de genoemde derde de software kan worden overgedragen en aan deze een nieuw gebruiksrecht kan worden verleend.
4. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, leverancier gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en leverancier zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is leverancier niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### **Artikel 26 Intellectuele eigendom en auteursrechten:**

1. Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectuele eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de software en de documentatie, komen uitsluitend toe aan leverancier. Niets in deze overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten.
2. Leverancier garandeert aan Gebruiker dat de software en het aan Gebruiker toegestane gebruik daarvan geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten of soortgelijke rechten van derden, en dat hij volledig bevoegd is de in deze overeenkomst bedoelde rechten te verlenen.
3. Leverancier vrijwaart Gebruiker voor schade die voor Gebruiker het gevolg is van beweerde inbreuk op zodanige rechten van derden, op voorwaarde dat Gebruiker een beweerde inbreuk direct aan leverancier

meldt en, indien leverancier dat wenst, het verweer tegen zodanige bewering volledig overlaat aan leverancier en deze daarbij alle verlangde medewerking en informatie verschaft.

4. In het geval van een inbreuk of beweerd inbreuk als in het tweede lid bedoeld of naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich zou kunnen voordoen, is leverancier gerechtigd de software te vervangen of te wijzigen, zodanig, dat de inbreuk daardoor wordt opgeheven en aan de functionele eigenschappen van de programmatuur zo min mogelijk afbreuk wordt gedaan. Als een inbreuk als in het tweede lid bedoeld is vastgesteld bij rechterlijke uitspraak welke in kracht van gewijsde is gegaan en uitvoerbaar is in het land waar Gebruiker is gevestigd, en het blijkt dat een vervanging of wijziging niet mogelijk is zonder wezenlijke afbreuk aan de functionele eigenschappen of gebruiksmogelijkheden van de software, is Gebruiker gerechtigd deze overeenkomst te ontbinden.
5. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Gebruiker ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Gebruiker in de software of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
6. Alle door leverancier verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Gebruiker en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van leverancier worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
7. Leverancier behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 27 Monsters en modellen:**

1. Is aan de Gebruiker een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.
2. Bij een opdracht ter zake van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte of andere afmetingen en aanduidingen eveneens vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat het te leveren product daaraan behoeft te beantwoorden.

#### **Artikel 28 Niet-overname personeel:**

1. De Gebruiker zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met leverancier, medewerkers van leverancier of van ondernemingen waarop leverancier ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

#### **Artikel 29 Toepasselijk recht, geschillen:**

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 11 april 1980 (Weens Koopverdrag).

2. Alle geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de rechtbank in de plaats waar leverancier gevestigd is.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 30 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden:**

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.