

Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden FLOWSPARKS Nederland

Deze algemene voorwaarden zijn opgebouwd uit volgende hoofdstukken.

- Algemene bepalingen
- Software-as-a-Service (SaaS)
- Ontwikkeling maatwerkprogrammatuur en content

De algemene bepalingen zijn van toepassing op elke overeenkomst. Deze worden aangevuld met de meer specifieke bepalingen welke afhangen van de soort overeenkomst gesloten met de Klant. Bij tegenstrijd tussen de algemene en specifieke bepalingen, hebben deze laatste voorrang.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

FLOWSPARKS Nederland	De gebruiker van de algemene voorwaarden, zijnde de navolgende besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid: FLOWSPARKS Nederland BV
Leverancier	FLOWSPARKS Nederland
Klant	De wederpartij van FLOWSPARKS Nederland
Overeenkomst	De overeenkomst tussen FLOWSPARKS Nederland en de Klant
Offerte	Alle aanbiedingen van FLOWSPARKS Nederland waaronder bestelformulieren en werkopdrachten
Partijen	FLOWSPARKS Nederland en Klant tezamen genoemd
Software-as-a-Service of SaaS	Het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt op een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-verpandbare en niet-sublicentieerbare basis
Programmatuur	De door FLOWSPARKS Nederland ontwikkelde software op vraag van Klant
Content	Opleidingsmaterialen waaronder onder andere begrepen teksten, afbeeldingen, video's, grafieken etc. welke worden geproduceerd en/of verwerkt door FLOWSPARKS Nederland , desgevallend ter beschikking gesteld door de Klant

Artikel 1 Toepasselijkheid FLOWSPARKS Nederland algemene voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij **FLOWSPARKS Nederland** goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.

- 1.2. Door in te gaan op een offerte, aanbieding of overeenkomst van Leverancier worden onderhavige algemene voorwaarden als aanvaard beschouwd, tenzij klant kan bewijzen dat ze niet voorafgaandelijk kennis heeft kunnen nemen van de algemene voorwaarden.
- 1.3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen of werden aanvaard. Een wijziging of aanvulling van de Leverancier wordt geacht te zijn aanvaard na kennisgeving aan de Klant die zich niet tegen de voorgestelde wijziging of aanvulling verzet binnen een termijn van vijftien (15) dagen.
- 1.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen die, in zoverre dit rechtsgeldig kan, het dichtst benaderen wat de partijen met de nietige of vernietigde bepaling nastreefden.

Art. 2 Offertes/aanbiedingen - bestellingen

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend voor de Klant, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 2.2. Na aanvaarding door de Klant komt de overeenkomst tot stand. Bestellingen worden enkel aanvaard door Leverancier mits ze schriftelijk, gedateerd en ondertekend, al dan niet op elektronische wijze, toekomen.
- 2.3. Elke annulering van een bestelling door de Klant dient schriftelijk te gebeuren. De Klant is bij annulering van een maatwerkproject een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 20% van het totale bedrag van de geannuleerde bestelling, en minimaal de reeds bestede kosten en uren voor zover dit meer zou zijn. Voor SaaS is tussentijdse annulatie binnen een contractperiode niet mogelijk.

Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1. Alle opmerkingen op de factuur dienen behoorlijk gemotiveerd per aangetekend schrijven te gebeuren binnen vijftien (15) dagen na datum van de factuur of rekening, bij gebreke waaraan de factuur als aanvaard wordt beschouwd.
- 3.2. Alle facturen zijn betaalbaar op de maatschappelijke zetel, op de vervaldatum en zonder korting, tenzij anders vermeld.
- 3.3. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.4. Indien Leverancier op vraag van Klant gehouden is om de factuur op te laden naar een digitaal platform zal een administratieve kost worden aangerekend van € 25 (vijfentwintig euro) per factuur. Indien het de Leverancier om een of andere reden niet lukt om de factuur op te laden naar het platform, zal deze per e-mail worden verzonden. In alle geval geeft het niet opladen naar het platform Klant het recht om de factuur te weigeren of de betaling uit te stellen of op te schorten.
- 3.5. Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten worden geput, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts ten titel van inlichting, tenzij dit bedrag uitdrukkelijk schriftelijk anders werd overeengekomen als forfaitaire prijs.
- 3.6. Indien Klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.7. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen prijsherzieningsclausule, de geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Leverancier steeds gerechtigd is mits schriftelijke kennisgeving (via onlinecommunicatie of per gewone briefpost) van minstens drie (3) maanden vooraf de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst middels aangetekend schrijven op te zeggen waarbij de

overeenkomst zal eindigen op de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

- 3.8. Onvolledige of laattijdige levering of prestatie mag geen aanleiding geven tot weigering van betaling. Het onderzoek van een klacht betekent geenszins dat de Leverancier de eventuele gegrondheid van die klacht erkent. Een klacht kan nooit tot gevolg hebben dat de Klant zijn betalingsverplichting kan opschorten.
- 3.9. Behoudens schriftelijk akkoord van de Leverancier, kan de Klant geen enkele schuldvergelijking inroepen, welke ook de rechten of vorderingen zijn op basis waarvan de Klant schuldvergelijking wil doen gelden.
- 3.10. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest verschuldigd van 10% alsook een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 125 (honderdvijfentwintig euro).

Art. 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de duur van de overeenkomst één (1) jaar.
- 4.2. Wanneer de overeenkomst van bepaalde duur is, wordt de duur van de overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Klant of Leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Art. 5 Termijnen

- 5.1. Het vermelden van leveringstermijnen houdt slechts een aanwijzing in en is niet bindend, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 5.2. In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (levering)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding van de overeengekomen of redelijke termijn eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij 1) een zo gedetailleerde mogelijke omschrijving van de tekortkoming wordt gegeven en 2) waarbij Klant Leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en 3) deze redelijke termijn is verstreken.
- 5.3. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.4. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (levering)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.

Art. 6 Medewerkings en- informatieverplichtingen

- 6.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier gewenste medewerking en gevraagde of noodzakelijke gegevens verschaffen.
- 6.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Klant zal een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen. Leverancier zal aan de contactpersoon of contactpersonen van Klant periodiek of wanneer dit noodzakelijk is inlichtingen verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden.
- 6.3. Indien Klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de Leverancier.

- 6.4. Wanneer werkzaamheden op locatie worden verricht zal Klant de toepasselijke wetgeving betreffende het welzijn van werknemers bij de uitvoering van hun werk en de uitvoeringsbesluiten, naleven. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 6.5. Indien Klant in verband met de diensten en producten van Leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Leverancier ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Leverancier nodig mocht hebben.
- 6.6. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, het gebruik van de door Leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 6.7. Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 7 Uitvoering

- 7.1. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk anders overeengekomen en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 7.2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van Leverancier.
- 7.3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

Art. 8 Back-up

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

Art. 9 Beveiliging

- 9.1. Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal worden voorzien in een passende en redelijke beveiliging in relatie met de gegevens die worden beheerd en de kosten verbonden aan de beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 9.2. De door of vanwege Leverancier aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 9.3. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Artikel 10 Onderhoud

- 10.1. Leverancier verricht geen klantspecifieke onderhoudsdiensten tenzij dit schriftelijk anders werd overeengekomen. In dat geval zal een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst met de afspraken tussen partijen worden opgemaakt.

Art. 11 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 11.1. Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die Klant aan Leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, werden betaald. Het is de Klant verboden om de geleverde goederen door te verkopen, in pand te geven of de vordering erop te cederen vooraleer de koopprijs volledig is betaald.
- 11.2. Rechten worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 11.3. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Art. 12 Risico-overgang

- 12.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

Art. 13 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 13.1. Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor partijen indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 13.2. Klant erkent dat de van Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 13.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 13.4. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals tot één (1) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Art. 14 Privacy en gegevensverwerking

- 14.1. In het kader van de verwerking van de persoonsgegevens die partijen verwerven door de uitvoering van de overeenkomst, verklaren partijen elkaars identiteits- en contactgegevens te verwerken, evenals deze van hun personeel, medewerkers, aangestelden en andere nuttige contactpersonen betrokken in de realisatie van het project.
- 14.2. Partijen zullen verder in onderling overleg een regeling treffen inzake de naleving van de GDPR-regelgeving.
- 14.3. Indien gegevens worden verwerkt gebeurt dit, tenzij anders overeengekomen, met volgende doeleinden: de uitvoering en afhandeling van de overeenkomst, de relatie met overheidsinstanties, het beheer van de Leveranciers/lasthebbers van iedere partij, de boekhouding, alsook in het kader van de overeenkomst opgemaakte stukken. Om een optimale service te verlenen in verband met bovenvermelde doeleinden, kunnen deze persoonsgegevens worden medegedeeld aan personen betrokken bij deze opdracht en de afhandeling ervan.

- 14.4. De rechtsgronden voor de verwerking van de persoonsgegevens zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichten en/of het gerechtvaardigd belang van de verwerkende partij.
- 14.5. Indien gegevens worden verwerkt, verbinden partijen zich ertoe om deze te verwerken in overeenstemming met de toepasselijke Europese nationale regelgeving met inbegrip van de rechten van betrokkenen, zoals het recht op inzage, het recht op verbetering, het recht om bezwaar te maken, het recht op beperking van de verwerking, het recht op gegevenswissing en het recht op dataportabiliteit, dewelke naargelang het geval van toepassing kunnen zijn.
- 14.6. De Leverancier kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat hij zelf, ondernemingen en/of personen die met hem in verbinding staan, aan wie persoonsgegevens worden meegedeeld, gegevens doorgeven (of verplicht zijn door te geven) aan de nationale overheid, aan buitenlandse overheden of aan internationale instellingen in uitvoering van een wettelijke of reglementaire verplichting, in uitvoering van een gerechtelijke beslissing, of ook in het kader van de behartiging van een rechtmatig belang.
- 14.7. De partijen verbinden er zich bovendien toe dezelfde regels op te leggen aan de eventuele andere contractanten in het kader van dit project.
- 14.8. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Leverancier door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant staat er tegenover 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. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsoverdracht van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Art. 15 Intellectuele Eigendom

- 15.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal, ... berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 15.2. De rechten van intellectuele eigendom van de cursus-/trainingscontent die wordt aangeleverd door Klant zelf, of door dan wel op instructie van de Klant worden opgeladen in het systeem, blijven berusten bij de Klant. Klant verzekert de Leverancier dat zij over alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot deze content beschikt. De Leverancier verkrijgt het recht de content te gebruiken, te kopiëren en aan te passen in het kader van de uitvoering van zijn opdracht. Klant zal Leverancier vrijwaren voor elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op een bewering dat de content die gebruikt wordt een inbreuk maakt op een recht van intellectuele eigendom van die derde.
- 15.3. Indien Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 15.4. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 15.5. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

- 15.6. Leverancier vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken.
- 15.7. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 15.8. Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

Art. 16 Aansprakelijkheid van Leverancier

- 16.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.
- 16.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 16.3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant en materialen of programmatuur van derden, is uitgesloten.
- 16.4. Partijen komen bovendien overeen dat de aansprakelijkheid van de Leverancier in alle geval beperkt is tot de waarborgen voorzien in het kader van haar verzekering.
- 16.5. De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet van Leverancier.
- 16.6. Tenzij nakoming door de Leverancier blijvend onmogelijk is, is Leverancier slechts aansprakelijk indien Klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de tekortkoming niet binnen deze termijn wordt geredimeerd.
- 16.7. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.8. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Art. 17 Overmacht

- 17.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) brand, (viii) natuurrampen, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) staking.
- 17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Art. 18 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 18.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na schriftelijke ingebrekestelling waarbij voor zover nog nuttig of mogelijk een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, tekortschiet. Betalingsverplichtingen van Klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 18.2. 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 onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Hetzelfde geldt voor prestaties die voor ontbinding reeds naar behoren geleverd zijn door Leverancier, maar nog niet gefactureerd zijn.
- 18.3. Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen schriftelijk en zonder vergoeding worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 18.4. Partijen zijn niet gerechtigd een overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 18.5. Aan de overeenkomst komt van rechtswege een einde wanneer een bepaald aantal prestaties door de Leverancier op afroep verschuldigd zijn en deze prestaties niet of niet geheel opgenomen zijn binnen een periode van vierentwintig (24) maanden na het sluiten van de overeenkomst dit zonder terugbetaling van bedragen indien van toepassing.
- 18.6. Aan deze overeenkomst komt van rechtswege en zonder ingebrekestelling een einde in geval van faillissement, vereffening, staking van betaling of aantasting van de kredietwaardigheid van de partijen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Bij beëindiging eindigt het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.

Art. 19 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 19.1. De overeenkomsten tussen Leverancier en Klant worden beheerst door het Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Alle geschillen die kunnen ontstaan in verband met de interpretatie, de uitvoering of niet-uitvoering van de onderhavige overeenkomst en waarvoor geen minnelijke regeling wordt bereikt, zullen exclusief worden beslecht door de Rechtbanken van de zetel van de Leverancier.

Hoofdstuk 2: Software-as-a-Service (SaaS)

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien Leverancier dienst verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS).

Artikel 20 Uitvoering SaaS-dienst

- 20.1. Bij SaaS wordt programmatuur door Leverancier op afstand beschikbaar gesteld en gehouden aan Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt op een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-verpandbare en niet-sublicentieerbare basis.
- 20.2. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Klant, die de programmatuur enkel zal gebruiken voor het voorbestemd doel. Het staat Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.
- 20.3. Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 20.4. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 20.5. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal Klant hiervan verwittigen, de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 20.6. Leverancier is nimmer gehouden Klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

Artikel 21 Garantie

- 21.1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en steeds zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich inspannen om fouten 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 door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld.
- 21.2. Onder fouten wordt verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur en ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 21.3. 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 in dat geval gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 21.4. Klant zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Art. 22 Aanvang van de dienstverlening - vergoeding

- 22.1. Uitvoering van de door Leverancier te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 22.2. Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Leverancier verleende SaaS-dienst telkens per jaar vooraf verschuldigd.

Art. 23 Service Level Agreement

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

Hoofdstuk 3: Ontwikkeling maatwerk programmatuur en content

De bepalingen in dit hoofdstuk zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien Leverancier programmatuur en/of content ten behoeve van Klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of content installeert.

Art. 24 Gebruiksrecht

- 24.1. Leverancier stelt de in opdracht van Klant ontwikkelde programmatuur en/of onderwijskundige technieken en/of gebruikte Formats en Templates en/of de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie op basis van een gebruikslicentie aan Klant ter beschikking. Het recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. De content die in opdracht van de Klant werd ontwikkeld wordt eigendom van de Klant, met een recht van de Leverancier om te gebruiken, kopiëren en aan te passen.
- 24.2. De verplichting tot ter beschikking stelling door Leverancier en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode en niet tot de broncode van de programmatuur. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 24.3. Leverancier is niet gehouden tot ter beschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 24.4. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 24.5. Leverancier kan verlangen dat Klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant bij Leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 24.6. Het is Klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de

- programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
- 24.7. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 24.8. Partijen bevestigen dat de tussen hen gesloten overeenkomst, voor zover deze de ter beschikking stelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 24.9. Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van voorgaande aan Leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Leverancier verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Art. 25 Specificaties en ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur en content

- 25.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of content aan Leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of content ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 25.2. Leverancier zal de programmatuur en/of content met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 25.3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en/of dat specificaties, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast, zullen partijen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de content niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Partijen garanderen dat de door hen ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden en dat het beslissingsproces zo efficiënt mogelijk verloopt zodat de ontwikkeling voortgang kan maken.
- 25.4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 25.3, aanvaardt Klant de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt en wordt geen acceptatietest gehouden.
- 25.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 25.6. Desgevraagd zal Klant Leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.
- 25.7. In de prestatieverplichtingen van Leverancier ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen, het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem' of CMS.
- 25.8. In de prestatieverplichtingen van Leverancier zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de content, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Hiervoor kan desgevallend een afzonderlijke overeenkomst worden afgesloten.

Art. 26 Aflevering en installatie

- 26.1. Leverancier heeft de keuze om de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Leverancier te bepalen

- formaat gegevensdrager af te leveren dan wel de programmatuur online aan Klant voor aflevering beschikbaar te stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de Leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door Leverancier bepaalde taal verstrekt.
- 26.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Leverancier de programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 26.3. Tenzij Leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of content op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Klant zal 'hosten', zal Leverancier de content op een door hem te bepalen geschikte informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Klant afleveren dan wel online aan Klant voor aflevering beschikbaar stellen.

Art. 27 Acceptatie

- 27.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant.
- 27.2. 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, veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 27.3. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijke uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 27.4. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste (1^{ste}) dag na de testperiode, dan wel
 - Indien Leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 27.7 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - Indien Klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 27.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar best vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 27.6. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur en ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.
- 27.7. Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 29 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 27.8. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

- 27.9. Acceptatie van de programmatuur op een wijze als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de ter beschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Klant op grond van artikel 27.7 betreffende kleine gebreken en artikel 29 betreffende de garantie.

Art. 28 Vergoeding

- 28.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zullen voor het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of content voorschotten aangerekend worden volgens voortgang van de werken.
- 28.2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of content gedurende de looptijd van de overeenkomst niet begrepen.
- 28.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Art. 29 Garantie

- 29.1. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur steeds zonder onderbreking zal werken.
- 29.2. Leverancier zal zich wel naar best vermogen inspannen om fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering of indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan niet garanderen dat steeds alle fouten kunnen worden verbeterd.
- 29.3. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 29.4. Herstel van fouten geschiedt op een door Leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 29.5. Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 29.6. Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 29.2. bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij in het kader van een onderhoudsovereenkomst.
- 29.7. Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe of juist verouderde versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle gangbare soorten apparatuur.

Versie 18/10/2023