

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door GoMotion Web Services B.V. (ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 54236576) alsmede door GoMotion Digitale Producties B.V. (ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 56519974) alsmede GoMotion Software Services B.V. (ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 64392651), hierna te noemen GoMotion.

### **ALGEMEEN**

#### **Artikel 1 - Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### **Artikel 2 - Aanbiedingen**

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Een naar aanleiding van een aanbieding gedane acceptatie of opdracht kan binnen 7 werkdagen na ontvangst door leverancier worden geweigerd. Afwijkende aanvaarding door cliënt zijn uitsluitend geldig indien door leverancier uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd. In alle gevallen geldt dat een opdracht slechts na schriftelijke bevestiging door leverancier bindend wordt of nadat met de uitvoering van de overeenkomst door leverancier een aanvang is gemaakt.

#### **Artikel 3 - Prijs en betaling**

3.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, gebaseerd op levering af vestigingsplaats leverancier en vastgesteld naar de op de dag van verzending algemeen geldende prijzen.

3.2 Prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de aanbieding geldende invoerrechten en soortgelijke heffingen, uitvoerrechten in het gebied van oorsprong, vrachttarieven, verzekeringspremies, belastingen en andere overheidslasten. Indien in n of meer genoemde factoren wijzigingen optreden voordat de levering heeft plaatsgevonden, is leverancier gerechtigd de genoemde prijzen aan te passen.

3.3 Emballage- en transportkosten zijn nimmer inbegrepen bij de opgegeven prijzen en worden separaat in rekening gebracht. Alle kosten van betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van cliënt.

3.4 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend.

3.5 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling bedraagt de betalingstermijn 30 dagen na factuurdatum. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling of verrekening.

3.6 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente van 1% over het openstaande bedrag per 30 dagen. Tevens is cliënt bij niet-tijdige betaling een boete verschuldigd ten bedrage van 10% van de openstaande hoofdsom en met een minimumbedrag van € 125,00.

3.7 Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

3.8 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Cliënt verklaart zich door ondertekening van deze overeenkomst uitdrukkelijk akkoord met een eventuele jaarlijkse prijsaanpassing indien deze maximaal gelijke tred houdt met de CBS Consumentenprijsindex alle huishoudens.

#### **Artikel 4 - Vertrouwelijkheid**

4.1 Cliënt 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. 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.

## **Artikel 5 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

5.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt 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. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst. 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.

5.2 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen en te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

5.3 GoMotion en de cliënt verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij artikel 1 van de AVG. GoMotion zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de cliënt en om uitvoering te geven aan de overeenkomst. GoMotion heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de cliënt beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de cliënt verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de cliënt of wettelijke verplichting zal GoMotion de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De cliënt garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

5.4 GoMotion neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de cliënt te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. De cliënt is gerechtigd om in overleg met GoMotion tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. GoMotion zal op grond van wet- en regelgeving, alle informatie beschikbaar stellen aan toezichthoudende organisaties indien hiervoor een verzoek wordt ingediend. Tevens verplicht GoMotion de subbewerkers, eveneens te voldoen aan een dergelijk verzoek van deze toezichthouders. De cliënt zal alle kosten in verband met deze controle dragen.

5.5 De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verwerkersverantwoordelijke een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete op kan leggen. De verwerkersverantwoordelijke zal GoMotion direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. GoMotion zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als GoMotion niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van GoMotion, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als beschreven in de algemene voorwaarden niet.

### **5.6 Subverwerker**

GoMotion is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit de algemene voorwaarden geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de subverwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. GoMotion is niet aansprakelijk in geval van overmacht aan de kant van de subverwerker. GoMotion zal geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder de cliënt daarover tijdig te informeren. De cliënt kan, indien hij dat nodig acht, bezwaar maken bij GoMotion tegen de subverwerker en in het uiterste geval heeft de cliënt de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

### **5.7 Privacy en geheimhouding**

GoMotion is zich bewust dat de informatie die de cliënt met GoMotion deelt ten behoeve van een project en

eventueel opslaat binnen GoMotion CMS en GoMotion Portal een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle GoMotion medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de cliënt omgaan.

#### 5.8 Medewerkers met toegang tot cliëntgegevens

Medewerkers van GoMotion hebben volledige toegang tot de cliëntgegevens voor:

- het plaatsen van een nieuwe versie;
- het verlenen van support;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een omgeving.

#### 5.9 Gegevens

GoMotion verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen GoMotion om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren.

#### 5.10 Hosting

De datacenters waar de servers van GoMotion gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in Europa. De datacenters vallen onder Europese wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn ISO 27001 gecertificeerd. GoMotion heeft gekozen voor datacenters van Argeweb BV en deze is hiermee subverwerker van de cliëntdata. Persoonsgegevens worden door GoMotion en subverwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte.

#### 5.11 Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. GoMotion zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal GoMotion als verwerker de cliënt juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de cliënt als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

#### 5.12 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt GoMotion de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

Indien de cliënt een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij GoMotion, terwijl zonder meer voor de cliënt duidelijk is dat bij GoMotion geen sprake is van een datalek dan is de cliënt aansprakelijk voor alle door GoMotion geleden schade en kosten. De cliënt is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

#### 5.13 Melding aan de cliënt

Indien blijkt dat bij GoMotion sprake is van een datalek, dat door de cliënt gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal GoMotion de cliënt daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat GoMotion bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt

GoMotion ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht GoMotion van haar opdrachtnemers dat zij GoMotion in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van GoMotion, dan meldt GoMotion dit uiteraard ook. GoMotion is het contactpunt voor de cliënt. De cliënt hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van GoMotion.

#### 5.14 Informeren cliënt

In eerste instantie zal GoMotion de vaste contactpersoon informeren over een datalek.

#### 5.15 Informatie verstrekken

GoMotion probeert de cliënt direct alle informatie te verstrekken die de cliënt nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek door GoMotion wordt onderzocht, dan zal GoMotion de cliënt de informatie verstrekken die de cliënt nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt GoMotion de informatielijst uit de eerdergenoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

#### 5.16 Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking. GoMotion informeert de cliënt daarom zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat de cliënt tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### 5.17 Voortgang en maatregelen

GoMotion zal de cliënt op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. GoMotion maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt GoMotion de cliënt op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

### **Artikel 6 - Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting**

6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

6.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald en, bij periodieke betalingsverplichtingen, blijft voldoen.

### **Artikel 7 - Overgang van risico**

7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.

### **Artikel 8 - Rechten van intellectuele eigendom**

8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt

ter beschikking gestelde tekeningen, ontwerpen, modellen, programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

8.2 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.3 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsovername van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsovernames te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, 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 gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.

8.4 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## **Artikel 9 -Medewerkingsverplichtingen**

9.1 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties, databestanden en andere producten en materialen.

9.2 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

## **Artikel 10 - Leveringstermijnen**

10.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings-)termijnen en uiterste (oplever-)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings-)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de

overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever-)datum of (leverings-)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. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

10.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings-)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings-)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

## **Artikel 11 - Ontbinding en opzegging van de overeenkomst**

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.3 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

11.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig -surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties en dergelijke van rechtswege.

## **Artikel 12 - Aansprakelijkheid van leverancier**

12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt 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 jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 25.000 (vijftientigduizend Euro).

12.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 ( één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3 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 cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De in lid 1 tot en met lid 3 van dit artikel 12 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

12.5 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van

leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

12.7 Het bepaalde in dit artikel 12 alsmede 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.

### **Artikel 13 - Overmacht**

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen.

13.2 Indien een overmachtssituatie langer dan negentig 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 overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **Artikel 14 - Wijziging en meerwerk**

14.1 Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Leverancier is gerechtigd om de uitvoering van werkzaamheden die als meerwerk gelden op te schorten totdat overeenstemming is bereikt over de voorwaarden waaronder deze werkzaamheden worden uitgevoerd.

### **ONTWIKKELING EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De onderhavige bepalingen zijn naast de bovenstaande bepalingen van toepassing indien leverancier in opdracht programmatuur, ontwikkelt, beheert en/of onderhoudt zoals onder meer doch niet uitsluitend websites, (mobiele) Apps en (andere) digitale (netwerkafhankelijke) producties.

### **Artikel 15 - Ontwikkeling van programmatuur**

15.1 Leverancier zal de programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.

15.2 Cliënt zal de voor opname of verwerking in de programmatuur benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door leverancier te bepalen formaat aanleveren.

15.3 De ontwikkelwerkzaamheden van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

15.4 Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

### **Artikel 16 - Acceptatietest en acceptatie**

16.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de

staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 21.

16.2 Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

16.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert op de eerste dag na de overeengekomen testperiode.

16.4 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 21, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

### **Artikel 17 - Gebruiksrecht**

17.1 Leverancier stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.

17.2 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, verleent leverancier cliënt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de programmatuur.

17.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

### **Artikel 18 - Onderhoud en beheer**

18.1 Indien partijen overeenkomen dat leverancier tevens onderhouds- en beheerdiensten zal leveren, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens nader worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van leverancier beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de programmatuur en in de technische werking van de programmatuur binnen redelijke termijn te herstellen tegen de daarvoor geldende tarieven van leverancier.

### **Artikel 19 - Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud**

19.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde programmatuur wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur.

19.2 De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de betreffende periode.

### **Artikel 20 - Vergoeding**

20.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan tevens vooruitbetaling verlangen.

### **Artikel 21 - Garantie**

21.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan leverancier toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de programmatuur of gebreken in de technische werking van de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.



Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

21.2 Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur of apparatuur.

21.3 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een programmatuur het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.

21.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door leverancier te bepalen wijze. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## **HOSTING**

De onderhavige bepalingen zijn naast de bovenstaande bepalingen van toepassing indien leverancier in opdracht diensten verricht op het gebied van hosting en aanverwante diensten.

### **Artikel 22 - De hostingdiensten**

22.1 Leverancier zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren door serverruimte beschikbaar te stellen ten behoeve van het plaatsen van de programmatuur van cliënt en verbindingen verzorgen ten behoeve van raadpleging via het internet.

22.2 Bij overschrijding door cliënt van de overeengekomen hoeveelheid schuifruimte en/of bandbreedte is cliënt een additionele vergoeding verschuldigd. Indien cliënt minder schuifruimte of bandbreedte gebruikt ontstaat geen recht op korting of enige andere vorm van compensatie.

22.3 Leverancier zal zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door leverancier gehoste programmatuur. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

22.4 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste programmatuur. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

### **Artikel 23 - Domeinnamen**

23.1 Indien leverancier diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

23.2 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

### **Artikel 24 - Uitvoering dienstverlening**

24.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

24.2 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvragen na overleg met cliënt.

24.3 cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde anti-virusprogrammatuur in werking hebben.

## **Artikel 25 - Gedragsregels; Notice and Take Down**

25.1 Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting en overigens de door leverancier gehanteerde gedragsregels in acht nemen.

25.2 Leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van artikel 25.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens cliënt.

25.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## **Artikel 26 - Duur van de overeenkomst**

26.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de betreffende periode.

## **Artikel 27 - Vergoeding**

27.1 Alle bedragen terzake hosting dienen door cliënt bij vooruitbetaling voor de duur van 12 maanden te worden voldaan.

## **Artikel 28 - Garantie**

28.1 Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier gehoste programmatuur te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar is.

28.2 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de 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 cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 29 - Overige bepalingen**

29.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

29.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

### **Artikel 30 - Toepasselijk recht en geschillen**

30.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.

30.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.