Algemene voorwaarden







helder
telecom & ICT

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities 5

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden 5

Artikel 3. Offertes 6

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst 6

Artikel 5. Uitvoeringstermijn en leveringstermijn 7

Artikel 6. Verplichtingen van opdrachtgever 8

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst 9

Artikel 8. Intellectuele eigendom 9

Artikel 9. Klachttermijnen 10

Artikel 10. Honorarium 11

Artikel 11. Betaling 12

Artikel 12. Incassokosten 13

Artikel 13. Aansprakelijkheid 13

Artikel 14. Opzegging en ontbinding 14

Artikel 15. Overmacht 15

Artikel 16. Vertrouwelijkheid en privacy 16

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting 17

Artikel 18. Wijziging 17
Artikel 19. Inhoud hostingdiensten 18
Artikel 20. Inhoud clouddiensten 20
Artikel 21. Algemeen 20
Artikel 22. Abonnement 21
Artikel 23. Dienstverlening en beschikbaarheid 22
Artikel 24. Gebruiksrecht 23
Artikel 25. Installatie en acceptatie 24
Artikel 26. Ondersteuning, onderhoud en garantie 25
Artikel 27. Oplossen van incidenten 26
Artikel 28. Updates en upgrades 26
Artikel 29. Wijzigingen 27
Artikel 30. Verplichtingen opdrachtgever 27
Artikel 31. Account 29
Artikel 32. Technische beveiliging 30
Artikel 33. Condities toeleveranciers 31
Artikel 34. Bescherming persoonsgegevens 32
Artikel 35. Levering en eigendom 33

Artikel 36. Garantie 34

Artikel 37. Retourneren 35

Artikel 38. Reclamaties 35

Artikel 39. Eigendomsvoorbehoud 36

Artikel 40. Monsters en modellen 37

Artikel 41. Detacheringsdiensten 37

Artikel 42. Duur van de detacheringsovereenkomst 38

Artikel 43. Arbeidsduur, werktijden en omstandigheden 39

Artikel 44. Overwerkvergoeding en reistijd 39

Artikel 45. Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid 40

Artikel 46. Bruikleen 40

Artikel 47. Gebruik van de apparatuur 41

Artikel 48. Eindinspectie en teruggave 42

Artikel 49. Onderhoudsdiensten 43

Artikel 50. Onderhoudsvergoeding 44

Artikel 51. Uitsluitingen 44

Artikel 1.
Definities

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

- Gebruiker: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Helder Telecom B.V.;
- Opdrachtgever: de partij met wie Gebruiker een Overeenkomst heeft gesloten;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Gebruiker, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 2.
Toepasselijkheid van deze voorwaarden

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

Artikel 3.
Offertes

1. Alle aanbiedingen en/of offertes van Gebruiker zijn geheel vrijblijvend en zijn volledig gebaseerd op de daartoe door Opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij Opdrachtgever ervoor in staat dat voor de opzet van de opdracht essentiële informatie is verstrekt.
2. Een overeenkomst tussen Gebruiker en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een overeenkomst, doordat Opdrachtgever een door Gebruiker uitgebrachte offerte voor akkoord heeft ondertekend, doordat Opdrachtgever een bestelling bij Gebruiker plaatst of doordat Gebruiker een schriftelijke opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever heeft gezonden.
3. Een overeenkomst tussen Gebruiker en Opdrachtgever komt eveneens tot stand doordat Gebruiker uitvoering is gaan geven of heeft gegeven aan de door Opdrachtgever verstrekte opdracht. In dat geval wordt de inhoud van de overeenkomst bepaald door de door Gebruiker afgegeven offerte.
4. Wijzigingen in een tot stand gekomen overeenkomst zijn slechts van kracht, indien deze schriftelijk door Opdrachtgever en Gebruiker zijn overeengekomen.

Artikel 4.
Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, maar kan niet garanderen dat het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt. Op Gebruiker rust een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Gebruiker zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Gedurende de uitvoering zal, voor zover nodig, met Opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Gebruiker steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meerdere andere personen met dezelfde kwalificaties.

4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd en die fase is betaald.
6. Wanneer Gebruiker derden heeft ingeschakeld voor de uitvoering van (een deel van) de opdracht, dan zijn de algemene voorwaarden van deze derden van toepassing op de Overeenkomst met Opdrachtgever. Gebruiker beperkt haar aansprakelijkheid voor het handelen van deze derde tot het bedrag dat deze derde in voorkomend geval aan haar verschuldigd is.

Artikel 5.
Uitvoeringstermijn en leveringstermijn

1. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde diensten een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoerings- of leveringstermijn dient Opdrachtgever Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
2. De uitvoerings- of leveringstermijn gaat in zodra de overeenkomst tot stand is gekomen en alle voor de aanvang van de uitvoering van het werk of levering van de diensten noodzakelijke gegevens in het bezit zijn van Gebruiker. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en keuzebepalingen, welke nodig zijn voor de voortgang van het werk, tijdig ter kennis te brengen van Gebruiker.
3. Indien geen tijdstip van aanvang van het werk is overeengekomen, is Gebruiker vrij om het aanvangstijdstip naar eigen inzicht vast te stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat Gebruiker op het door haar gekozen aanvangstijdstip toegang krijgt tot de gegevens die nodig zijn voor het verrichten van de werkzaamheden.

Artikel 6.

Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
2. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Gebruiker is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.
3. Partijen erkennen dat het welslagen van de werkzaamheden van Gebruiker afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid de door Gebruiker gewenste medewerking verlenen en zal de communicatie met Gebruiker voeren via het door Gebruiker voor de uitvoering van de werkzaamheden beschikbaar gestelde communicatiekanaal.
4. Wanneer Gebruiker en Opdrachtgever met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
5. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan Gebruiker en Opdrachtgever, binden Gebruiker slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Gebruiker de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Gebruiker is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
6. Opdrachtgever staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

Artikel 7.
Wijziging van de overeenkomst

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

Artikel 8.
Intellectuele eigendom

1. De Overeenkomst met Opdrachtgever houdt geen overdracht in van enig intellectueel eigendomsrecht. Gebruiker blijft te allen tijde rechthebbende ten aanzien van haar rechten van intellectuele eigendom. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
2. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde software, applicaties en/of andere materialen/zaken berusten uitsluitend bij Gebruiker, diens toeleveranciers of diens licentiegevers.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding.
4. Gebruiker verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte gebruiksrecht op door haar ter beschikking gestelde software, applicaties en/of andere materialen/zaken, uitsluitend binnen de functionaliteit waarin deze voorziet en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht gaat in op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt en eindigt onder alle omstandigheden op het moment dat de Overeenkomst is beëindigd. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de software, applicaties

en/of andere materialen/zaken te gebruiken ten behoeve van enig andere (rechts)persoon dan Opdrachtgever.

5. Alle door Gebruiker verstrekte software, applicaties en/of andere materialen/zaken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet door haar zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling verbeuren aan Gebruiker, onverminderd het recht van Gebruiker om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Gebruiker Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 500 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd en daarnaast ter zake van forfaitaire schadevergoeding een bedrag verschuldigd gelijk aan 50% van het bedrag van de bij de offerte door Gebruiker gedane prijsopgave, welk bedrag Opdrachtgever in dat geval op eerste verzoek van Gebruiker aan deze zal voldoen. Door deze betaling gaan de eigendom en mogelijke rechten van intellectuele eigendom niet op Opdrachtgever over. Deze blijven bij Gebruiker berusten.

Artikel 9.
Klachttermijnen

1. Opdrachtgever dient klachten over de dienstverlening van Gebruiker binnen 14 dagen na het constateren van de klacht schriftelijk aan Gebruiker te melden. Na het verstrijken van die termijn is Gebruiker niet meer gehouden eventuele klachten in behandeling te nemen.
2. Elke vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één jaar na de dag waarop de overeenkomst door voltooiing of opzegging is geëindigd, in rechte aanhangig is gemaakt.

Artikel 10.
Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst voor een deel van de door Gebruiker uit te voeren werkzaamheden of te leveren diensten een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, bureaukosten, reis- en verblijfskosten, kosten van derden, adviseurs, verzendkosten en dergelijke. Deze kosten worden steeds afzonderlijk, zoveel mogelijk gespecificeerd, aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van het aantal gewerkte uren (of een inschatting daarvan). Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Gebruiker, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden (zullen) worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Door Gebruiker zal steeds 50% van de overeengekomen prijs (of ingeschatte uren) vooraf in rekening worden gebracht. Bij een vast honorarium zal het restant voor oplevering van het desbetreffende deel van de overeengekomen werkzaamheden in rekening worden gebracht. Voor gewerkte uren geldt dat deze door Gebruiker maandelijks achteraf in rekening worden gebracht of, indien van toepassing, aan het einde van iedere fase.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, bureaukosten, reis- en verblijfskosten, kosten van derden, adviseurs, verzendkosten en dergelijke, tenzij anders aangegeven. Deze kosten worden steeds afzonderlijk, zoveel mogelijk gespecificeerd, aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
   Indien Gebruiker met Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag onder andere, doch niet beperkt tot, stijgingen in de prijzen van lonen of stijgingen in de prijzen van derden die Gebruiker voor de uitvoering van (een deel van) de overeenkomst inschakelt, doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld. Voorts mag Gebruiker het honorarium verhogen indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat en zulks niet

toerekenbaar is aan Gebruiker, dat in redelijkheid niet van Gebruiker kan worden verwacht dat zij de overeengekomen werkzaamheden tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium verricht.

5. Indien Opdrachtgever met Gebruiker een overeenkomst sluit met betrekking tot het gebruik van software en/of applicaties (een abonnement) wordt de prijs daarvan berekend aan de hand van een vast bedrag per gebruiker per maand. Deze kosten worden vooraf voor de gehele looptijd van het abonnement in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. De tarieven van Gebruiker (inclusief de tarieven van abonnement zoals bedoeld in lid 6 van dit artikel) kunnen bij verlenging van een opdracht of per 1 januari van enig jaar worden verhoogd met het prijsindexcijfer cao-lonen, onderdeel zakelijke dienstverlening, zoals gepubliceerd door het CBS, of met een vergelijkbaar prijsindexcijfer.

Artikel 11.
Betaling

1. Door Gebruiker verzonden facturen moeten worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar het op de factuur vermelde bankrekeningnummer t.n.v. Gebruiker.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum verkeert Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim verkeert, heeft Gebruiker het recht om haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.
3. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, derhalve 12% per jaar, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd zal zijn.
4. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
5. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

Artikel 12.
Incassokosten

1. Is Opdrachtgever in verzuim, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.
2. Alle buitengerechtelijke incassokosten die door Gebruiker worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever te bewerkstelligen, komen ten laste van Opdrachtgever. Deze kosten worden berekend volgens het volgende incassotarief, geadviseerd door de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 40,00 per onbetaalde factuur:
    - 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2.500,00 van de vordering;
    - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
    - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
    - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
    - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,00.
3. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten eveneens de hiervoor genoemde contractuele of wettelijke handelsrente verschuldigd.

Artikel 13.
Aansprakelijkheid

1. Gebruiker is slechts aansprakelijk voor schade die een direct gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Gebruiker in de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst.
2. Voor vergoeding komt slechts in aanmerking die schade waartegen Gebruiker verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn.

3. De aansprakelijkheid van Gebruiker is verder beperkt tot het bedrag dat door Gebruiker voor de Overeenkomst (exclusief BTW) in rekening is gebracht.
4. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Gebruiker verder beperkt tot maximaal het bedrag van het verschuldigde honorarium over de periode waarin de schade is ontstaan, met een maximum van € 250.000.
5. In afwijking van het vierde lid geldt dat voor opdrachten met een looptijd langer van zes maanden, de aansprakelijkheid nog verder wordt beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorarium, zulks met een maximum van eveneens € 250.000.
6. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan:
    - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
    - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Gebruiker toegerekend kunnen worden;
    - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of ter beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van directe schade. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 14.
Opzegging en ontbinding

1. Indien de Overeenkomst met Gebruiker voor bepaalde tijd is aangegaan, is deze Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Opzegging kan enkel tegen het einde van de contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Wordt niet opgezegd dan wordt de Overeenkomst van rechtswege verlengd voor dezelfde periode als waarvoor de Overeenkomst oorspronkelijk is aangegaan.
2. Gebruiker is daarnaast, onverminderd het recht van Gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen, bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst aan Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden Gebruiker goede grond geven om te vrezen dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- Gebruiker Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
- Opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of onderdelen van zijn onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt aan derden, liquideert of stillegt;
- Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld of komt te overlijden.

3. Voorts is Gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van Gebruiker kan worden gevergd.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van Gebruiker onmiddellijk opeisbaar. Gebruiker houdt in geval van een ontbinding aanspraak op betaling door Opdrachtgever van de declaraties voor de tot op het moment van de ontbinding verrichte werkzaamheden.

Artikel 15.
Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan Gebruiker zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: stakingen in bedrijven waarmee Gebruiker overeenkomsten heeft gesloten ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, alsmede het geval dat (de werknemers van) Gebruiker geestelijk of lichamelijk verhinderd is (zijn) de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

2. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van Gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 1 maand zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke opdracht.

Artikel 16.
Vertrouwelijkheid en privacy

1. Gebruiker vindt het van groot belang zorgvuldig met de privacy van haar Opdrachtgever om te gaan.
2. Gebruiker verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor zover de Opdrachtgever persoonsgegevens verzamelt en aan Gebruiker verstrekt, staat de Opdrachtgever er jegens Gebruiker voor in dat deze verzameling en verstrekking rechtmatig is.
3. Gebruiker sluit (indien van toepassing) met Opdrachtgever waar nodig een aparte verwerkersovereenkomst.
4. Beide partijen zijn, behoudens wettelijk voorschrift, verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
5. Direct na beëindiging van de Overeenkomst wordt het account van Opdrachtgever afgesloten en worden alle persoonsgegevens die Gebruiker in verband met de uitvoering van haar werkzaamheden voor Opdrachtgever heeft verzameld, gewist, zonder dat Opdrachtgever daarvan een kopie krijgt.

Artikel 17.

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen de Opdrachtgever en Gebruiker worden beslecht door de Rechtbank Zeeland West Brabant.

Artikel 18.

Wijziging

1. Wijzigingen in de overeenkomst en afwijkingen van deze algemene voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk tussen Gebruiker en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
2. Gebruiker behoudt zich te allen tijde het recht voor de inhoud van deze voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde algemene voorwaarden worden niet eerder van toepassing dan nadat deze wijzigingen aan de Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt en deze daartegen niet binnen vijf dagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt onder opgave van redenen.

Aanvullende gebruiksvoorwaarden voor hosting en clouddiensten.

Artikel 19.

Inhoud hostingdiensten

1. Gebruiker zal de hostingdiensten aan Opdrachtgever verrichten die met Opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen in de overeenkomst.
2. Gebruiker zal zich redelijkerwijs inspannen de hostingdiensten met zorg uit te voeren. Alle Hostingdiensten van Gebruiker worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
3. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Gebruiker een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer, waaronder de controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de [hulp]programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Gebruiker is niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
5. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up en recoverydiensten tot voorwerp.
6. Gebruiker kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Gebruiker zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden aanvangen na overleg met Opdrachtgever.

7. Indien Gebruiker op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie[s] in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Gebruiker een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Gebruiker aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten verschuldigd. Gebruiker staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.
8. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
9. Gebruiker heeft het recht maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever met als doel eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken. Op schriftelijk verzoek van Gebruiker dient Opdrachtgever data en/of informatie onmiddellijk van de systemen van Gebruiker te verwijderen. Indien Opdrachtgever hier geen gehoor aan geeft, heeft Gebruiker het recht om de data en/of informatiezelf van haar systemen te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Daarnaast heeft Gebruiker het recht om bij schending of dreigende schending van het vorige lid zonder voorafgaande aankondiging opdrachtgever onmiddellijk toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten van Gebruiker jegens Opdrachtgever.
10. Van Gebruiker kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever.
11. Opdrachtgever is de vergoeding voor hostingdiensten maandelijks vooraf verschuldigd.

Artikel 20.
Inhoud clouddiensten

1. Gebruiker zal de clouddiensten aan Opdrachtgever leveren die met Opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Gebruiker heeft te allen tijde naar eigen inzicht het recht om wijzigingen aan te brengen in de inhoud of omvang van de aangeboden clouddiensten. Gebruiker zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren omtrent dergelijke wijzigingen.
3. Gebruiker heeft in het kader van onderhoud het recht om de clouddiensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Gebruiker zal zich inspannen om deze buitengebruikstelling zo mogelijk buiten kantoortijden te laten plaatsvinden.
4. Opdrachtgever is de vergoeding van de clouddiensten maandelijks vooraf verschuldigd.
5. Gebruiker staat er niet voor in dat de software en de hardware die in het kader van de clouddiensten worden gebruikt foutloos zijn en zonder onderbrekingen zullen functioneren.
6. Afspraken over serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd in een Service Level Agreement [SLA].

Aanvullende gebruiksvoorwaarden voor de ter beschikking stelling van een Online Dienst (Software as a Service).

Artikel 21.
Algemeen

1. Definities: Onder de hierna benoemde begrippen wordt het volgende verstaan:
   - Online Dienst: het door Gebruiker ‘op afstand’ beschikbaar stellen en beschikbaar
   - Houden van functionaliteit aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld;
   - Account: een combinatie van een e-mailadres en een wachtwoord. Het account geeft de Gebruiker toegang tot de Online Dienst;

- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon waarmee Gebruiker een Abonnement heeft gesloten voor het ter beschikking stellen van de Online Dienst met gebruiksrecht;
- Partijen: Gebruiker en Opdrachtgever gezamenlijk;
- Abonnement: de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Gebruiker voor het ter beschikking stellen, inclusief gebruiksrecht, van de Online Dienst;
- Hoofdgebruiker: een Gebruiker die door Opdrachtgever is aangesteld als beheerder van de Online Dienst;
- Gebruikers: werknemers van Opdrachtgever die conform het Abonnement, gebruik mogen maken van de Online Dienst;
- Melding: een melding van een Gebruiker of Hoofdgebruiker van een probleem met betrekking tot de Online Dienst of een vraag over het gebruik van de Online Dienst;
- Gegevens: de door Opdrachtgever door middel van de Online Dienst in de databank opgeslagen gegevens;
- Gebruiker draagt krachtens het daartoe gesloten Abonnement zorg voor het ter beschikking stellen van de Online Dienst aan Opdrachtgever gedurende de overeengekomen looptijd.

Artikel 22.
Abonnement

1. Het Abonnement wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Na ommekomst van deze termijn wordt de Overeenkomst automatisch voortgezet voor onbepaalde tijd.
2. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee (2) maanden. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Gebruiker dient schriftelijk te geschieden.
3. Indien het Abonnement eindigt, zal Gebruiker de toegang tot de Online Dienst beëindigen. Gebruiker zal bij beëindiging van het Abonnement geen vergoedingen aan Opdrachtgever restitueren, ook niet wanneer deze betrekking hebben op vooruitbetaalde bedragen.

Artikel 23.

Dienstverlening en beschikbaarheid

1. Alle diensten van Gebruiker worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Gebruiker uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Gebruiker staat er niet voor in dat de Online Dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
3. De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.
4. Indien de Online Dienst (mede) geleverd wordt via Diensten en/of netwerken van Gebruiker, zal Gebruiker zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
5. Gebruiker biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in de offerte of SLA.
6. Behoudens tegenbewijs zal de door Gebruiker gemeten beschikbaarheid en het serviceniveau gelden als volledig bewijs.
7. Gebruiker zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Gebruiker. Gebruiker kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Gebruiker zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
8. Gebruiker heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Gebruiker zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Gebruiker is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
9. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Gebruiker niet gehouden reservekopieën (back ups) te maken van door Opdrachtgever op diensten van Gebruiker opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk

moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

10. Gebruiker kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Online Dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Gebruiker Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Gebruiker de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

Artikel 24.
Gebruiksrecht

1. Gebruiker verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte recht om de Online Dienst, uitsluitend binnen de functionaliteit waarin de Online Dienst voorziet en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende het Abonnement.
2. Het gebruiksrecht van de Online Dienst gaat in op het moment dat het Abonnement tot stand komt en eindigt onder alle omstandigheden met ingang van de datum waarop het Abonnement eindigt.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Online Dienst te gebruiken ten behoeve van enig andere (rechts)persoon dan Opdrachtgever.
4. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Gebruiker en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Artikel 25.

Installatie en acceptatie

1. Uitsluitend indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Gebruiker de Online Dienst bij Opdrachtgever installeren en/of implementeren. Indien partijen hieromtrent niets hebben afgesproken, zal Opdrachtgever de Online Dienst zelf installeren en/of implementeren, inrichten, en indien nodig de gebruikte hardware en gebruiksomgeving aanpassen.
2. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Online Dienst in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. In voornoemd geval zal de Online Dienst bij de aflevering of, indien een door Gebruiker uit te voeren installatie en/of implementatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
3. Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de Online Dienst beantwoordt aan de door Gebruiker schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties.
4. De Online Dienst zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
    - Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen;
    - Op de eerste dag van de acceptatietest dan wel indien Gebruiker voor het einde van testperiode, overeengekomen tussen partijen, een testrapport ontvangt en de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die een acceptatie niet in de weg staan;
    - Indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de Online Dienst voor productieve of operationele doeleinden;
    - Op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Online Dienst fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de Testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Gebruiker rapporteren. Gebruiker zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Gebruiker gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
6. Opdrachtgever mag de acceptatie van de Online Dienst niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen

specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijn de fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Online Dienst niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Online Dienst die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

Artikel 26.
Ondersteuning, onderhoud en garantie

1. Gebruiker draagt zorg voor ondersteuning van de Online Dienst gedurende de periode van het Abonnement.
2. Gebruiker spant zich in om de kwaliteit en continuïteit van haar Online Dienst op een zodanig niveau te houden dat deze zoveel als redelijkerwijs mogelijk kan worden gecontinueerd. Gebruiker verstrekt geen garantie op de Online Dienst en garandeert niet dat de Online Dienst zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verholpen zullen worden, doch zal zich waar redelijkerwijs mogelijk inspannen teneinde eventuele storingen en/of gebreken waar mogelijk zo spoedig mogelijk op te lossen.
3. Gebruiker controleert en onderhoudt de door haar gebruikte apparatuur en systemen en spant zich er voor in dat de capaciteit van deze apparatuur en systemen zodanig is dat normaal gebruik niet, althans zo min mogelijk, leidt tot storingen. Gebruiker kan (onderdelen van) de Online Dienst te allen tijde zonder voorafgaande bekendmaking (tijdelijk) buiten gebruik stellen voor het opheffen van storingen en/of het plegen van onderhoud. In dat geval zal Gebruiker Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen, zodat Opdrachtgever waar mogelijk zelf maatregelen kan treffen teneinde haar bedrijfsvoering niet in gevaar te brengen.
4. Gebruiker spant zich er voor in dat de Gegevens zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door derden.
5. Gebruiker heeft toegang tot de Gegevens ten behoeve van de uitvoering van het Abonnement, waaronder onder meer toegang in verband met het verbeteren en optimaliseren van de gegevensopslag, (statistische) analyses, het opsporen en herstellen van fouten en ondersteuning van Opdrachtgever. Gebruiker vermijdt zoveel mogelijk het inzien van de Gegevens en stelt geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij Gebruiker hiertoe bij of krachtens de wet of rechterlijke uitspraak verplicht is.

Artikel 27.

Oplossen van incidenten

1. Gebruiker zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de Online Dienst.
2. Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de Online Dienst door Gebruiker worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie.
3. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van Gebruiker worden gemeld.
4. De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk aanvangen.
5. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door Opdrachtgever of andere aan Opdrachtgever of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Opdrachtgever.
6. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de software komen voor rekening van Gebruiker.

Artikel 28.

Updates en upgrades

1. Gebruiker zal regelmatig software updates uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in de Online Dienst hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd. Een upgrade is een volgende versie van de Online Dienst waarbij vooral nieuwe of gewijzigde functionaliteiten in de software worden doorgevoerd. Deze zal slechts aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld na akkoord of wijziging van de overeenkomst. Het ter beschikking stellen van een upgrade kan gevolgen hebben voor het door Opdrachtgever verschuldigde honorarium of de kosten van de Online Dienst.
2. Gebruiker zal updates en upgrades doorvoeren op de server. Gebruiker zal Opdrachtgever op de hoogte brengen als een update of upgrade is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de software.

3. Updates en upgrades worden in beginsel uitgerold buiten kantoortijden. Bij hoge uitzondering behoudt Gebruiker zich echter het recht voor om tijdens kantoortijden te kunnen ingrijpen door het plaatsen van een hotfix voor een beveiligingsprobleem of een productie verstorend gebrek.

Artikel 29.
Wijzigingen

1. Gebruiker is gerechtigd om de Online Dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Gebruiker zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen.
2. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Gebruiker zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de Online Dienst blijven gebruiken. Gebruiker kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel 30.
Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van de Online Dienst binnen de kaders van het verleende gebruiksrecht, de voorschriften van Gebruiker en conform deze Voorwaarden. Hieronder wordt ook verstaan het verzorgen van een goede inrichting van de Online Dienst en een goede bijbehorende inrichting van de werkprocessen en organisatie van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud en juistheid van de Gegevens.
3. Op de Online Dienst is een 'Fair Use Policy' van toepassing. Hieronder verstaat Gebruiker dat de Opdrachtgever gebruik mag maken van de Online Dienst, maar dat excessief gebruik/belasting van de beschikbare opslagruimte, dataverkeer, processor, et cetera niet mag leiden tot stijging van kosten voor Gebruiker in relatie tot het Abonnement, vertraging

van de Online Dienst en/of tot het schaden van de belangen van Gebruiker. Bij overtreding van de 'Fair Use Policy' heeft Gebruiker het recht te allen tijde een aanvullende vergoeding te vragen en de Opdrachtgever te verzoeken respectievelijk verplichten het excessief gebruik/belasting te staken.

4. Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen van Opdrachtgever welke benodigd zijn voor het gebruik van de Online Dienst. Deze apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen moeten voldoen aan de minimale (systeem)eisen, zoals gespecificeerd door Gebruiker en dienen optimaal te functioneren. Gebruiker is gerechtigd (eenzijdig) de (systeem)eisen te wijzigen bij nieuwe versies c.q. Updates van de Online Dienst, dan wel wanneer daar naar het oordeel van Gebruiker aanleiding toe bestaat. Indien van toepassing zullen deze wijzigingen kenbaar worden gemaakt.
5. Gebruiker is op geen enkele wijze verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade ontstaan door gebreken in de Online Dienst welke het gevolg zijn van het niet nakomen van verplichtingen door Opdrachtgever.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden. Indien Opdrachtgever met het bepaalde in dit lid in gebreke blijft waardoor Gebruiker schade wordt berokkend, is de Opdrachtgever jegens Gebruiker aansprakelijk voor alle schade die Gebruiker hierdoor lijdt.
7. Opdrachtgever is jegens Gebruiker verantwoordelijk voor de nakoming van de wettelijke verplichtingen in verband met het via een elektronisch communicatienetwerk opslaan van gegevens of het verkrijgen van toegang tot bedoelde gegevens, zoals de Telecommunicatiewet, Cookiewet en de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
8. Opdrachtgever zal Gebruiker alle informatie en medewerking verschaffen die Gebruiker nodig heeft voor de instandhouding van de Online Dienst en voor de uitvoering van het Abonnement.
9. Indien Opdrachtgever één of meer van zijn verplichtingen voortvloeiend uit het Abonnement en/of deze Voorwaarden niet of niet volledig nakomt, is Gebruiker gerechtigd om het gebruik van de Online Dienst door Opdrachtgever zonder voorafgaande aankondiging te beperken en te blokkeren, onverminderd het recht van Gebruiker om het Abonnement op die grond met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever blijft Gebruiker de overeengekomen vergoeding ook verschuldigd gedurende de periode dat toegang tot de Online Dienst is geblokkeerd.

10. Gebruiker is gerechtigd vooruitbetaling of een voorschot te vorderen van vergoedingen als bedoeld in dit artikel alvorens de toegang tot de Online Dienst te reactiveren, dan wel anderszins afdoende zekerheid te verlangen van Opdrachtgever.
11. Indien de geblokkeerde Online Dienst niet conform lid 10 van dit artikel wordt gereactiveerd, ontslaat dit Opdrachtgever niet van zijn verplichting tot nakoming van alle contractuele verplichtingen, waaronder het voldoen van alle overeengekomen vergoedingen, tot het einde van de looptijd van het Abonnement.

Artikel 31.
Account

1. Om toegang te verkrijgen tot de Online Dienst dient Opdrachtgever zich aan te melden met een account bestaande uit zijn e-mailadres en een zelf gekozen wachtwoord, de zogeheten aanmeldgegevens.
2. Voor het aanmaken van een account voor de Online Dienst zijn bepaalde gegevens, zoals de contactpersoon van Opdrachtgever verplicht. Opdrachtgever is verantwoordelijk om de gegevens voor het account actueel te houden.
3. Via het door Gebruiker opgegeven internetadres, is de Online Dienst door Opdrachtgever te benaderen.
4. Naast de toegang tot de Online Dienst wordt het account ook gebruikt voor de communicatie met Opdrachtgever en voor het overeenkomen van wijzigingen van het Abonnement.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en dient zorgvuldig om te gaan met de aanmeldgegevens. De aanmeldgegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever en de Gebruikers zijn ten aanzien van de aanmeldgegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn aanmeldgegevens. Alle handelingen van de Gebruikers te dier zake zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
6. In geval van verlies en/of diefstal van de aanmeldgegevens dient Opdrachtgever daarvan onmiddellijk melding te doen bij Gebruiker. Na melding zal Gebruiker de aanmeldgegevens onverwijld (doen) blokkeren zodat daarmee geen toegang meer kan worden verkregen tot de Online Dienst.

7. Indien Gebruiker constateert of redelijke gronden heeft om te vermoeden dat onbevoegden gebruik maken of gebruik kunnen maken van de Online Dienst, of indien Gebruiker van een zodanig gebruik schriftelijk, digitaal of mondeling op de hoogte wordt gesteld, is Gebruiker gerechtigd de toegang tot de Online Dienst onmiddellijk te blokkeren, zonder dat Gebruiker ter zake jegens Opdrachtgever schadeplichtig is. Gebruiker brengt Opdrachtgever van een dergelijke blokkering op de hoogte.
8. In het geval dat, in het kader van de in het voorgaande lid bedoelde blokkade, de aanmeldgegevens van een Gebruiker onbruikbaar zijn geworden, stelt Gebruiker zo spoedig mogelijk vervangende aanmeldgegevens ter beschikking. Gebruiker is gerechtigd de aan blokkering en vervanging verbonden kosten in rekening te brengen.

Artikel 32.
Technische beveiliging

1. Gebruiker verleent aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Online Dienst toegang door middel van een beveiligde verbinding.
2. Gebruiker draagt zorg voor een adequate beveiliging van de Online Dienst en de door haar gebruikte apparatuur, waarbij haar inspanning is gebaseerd op:
    - wat redelijk is tegen de achtergrond van de stand der techniek,
    - de gevoeligheid van de in de Online Dienst opgeslagen Gegevens,
    - de hoogte van de voor de ter beschikking stelling ontvangen vergoeding;
3. Een en ander zonder dat door de inspanningen van Gebruiker de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van diens eigen systemen, gegevens en andere al dan niet privacy gevoelige informatie. Gebruiker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
4. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om Gegevens, die hen over en weer dan wel via derden worden verstrekt, adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de andere partij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de gegevens zijn verstrekt.
5. Gebruiker of een door Gebruiker ingeschakelde derde verzorgt het beheer van de Online Dienst. Onder beheer wordt onder meer verstaan het zoveel mogelijk operationeel houden van de Online Dienst, het installeren van updates en het monitoren van de performance en beveiliging.

6. Indien Gegevens verloren gaan of beschadigd worden ten gevolge van eigen onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van de Online Dienst door of vanwege Opdrachtgever, dan is Gebruiker nimmer gehouden tot herstel van hierdoor verloren gegane of beschadigde Gegevens of vergoeding van hierdoor veroorzaakte schade. Wel kan Gebruiker zorg dragen voor het terugzetten van de meest recente back-up van de Gegevens, dit op verzoek van Opdrachtgever. De kosten voor deze recovery worden volgens de dan geldende Prijslijst bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 33.
Condities toeleveranciers

1. Gebruiker is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten, services en leveranties van toeleveranciers waar Gebruiker geen directe invloed op kan uitoefenen. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, toeleveranciers van verbindingen en datacentra. Gebruiker kan op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit het (al dan niet tijdelijk) stoppen of niet juist en/of volledig functioneren van de medewerking, diensten, services of leveranties van deze toeleveranciers. Gebruiker zal zich waar redelijkerwijs mogelijk inspannen om mogelijke schades te voorkomen en/of beperken.
2. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van toeleveranciers ter zake schade die op enigerlei wijze is ontstaan door onrechtmatig dan wel onzorgvuldig gebruik door Opdrachtgever van de door betreffende toeleveranciers beschikbaar gestelde diensten en middelen.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel zijn tevens van toepassing de algemene voorwaarden van de toeleveranciers welke door Gebruiker worden ingeschakeld in het kader van de verlening van de Online Dienst. Gebruiker kan zich jegens Opdrachtgever beroepen op de algemene voorwaarden van de toeleveranciers waarop deze zich jegens de Gebruiker kan beroepen.
4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor schade welke – op welke wijze dan ook – is veroorzaakt door derden, waaronder de in lid 1 bedoelde toeleveranciers.

Artikel 34.

Bescherming persoonsgegevens

1. Opdrachtgever zal in overeenstemming met de AVG handelen en zal de verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende wetgeving naleven.
2. Opdrachtgever garandeert de rechtmatigheid van het gebruik van persoonsgegevens, verwerking, archivering, het doel van het gebruik, de uitwisseling van persoonsgegevens en enig ander gebruik zoals voortvloeit uit het gebruik van de Online Dienst door Gebruikers of andere personen wier handelingen aan Opdrachtgever toegerekend kunnen worden.
3. Opdrachtgever zal Gebruiker vrijwaren tegen elke aanspraak van derden, waaronder mede begrepen de Autoriteit Persoonsgegevens of individuen, met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen van Opdrachtgever onder de AVG of andere wettelijke bepalingen, behoudens opzet of grove schuld van de zijde van Gebruiker.
4. Gebruiker zal, waar mogelijk, haar medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Gebruiker direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
5. Indien Opdrachtgever daartoe volgens de AVG verplicht is, zal Gebruiker na een daartoe redelijk gegeven verzoek haar medewerking verlenen aan een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
6. Gebruiker zal op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Gebruiker opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan zij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. Gebruiker heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Gebruiker diens

concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Gebruiker heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Gebruiker verstrekken. Gebruiker kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar haar mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

7. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Gebruiker zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin zij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
8. Gebruiker heeft het recht om de kosten die zij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Aanvullende gebruiksvoorwaarden voor de levering van hardware.

Artikel 35.
Levering en eigendom

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen geschiedt levering af magazijn van Gebruiker.
2. Gebruiker zal in haar offerte c.q. In de bevestiging van de overeenkomst aangegeven wanneer levering plaats zal vinden.
3. Het is Gebruiker toegestaan bestelde zaken in gedeeltes af te leveren. Indien Gebruiker van die mogelijkheid gebruikt maakt is Gebruiker bevoegd elk gedeelte afzonderlijk te factureren.
4. De door Gebruiker opgegeven levertermijnen gelden steeds bij benadering en zijn nimmer fatale termijnen. Bij niet tijdige levering dient Gebruiker door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke te worden gesteld en dient Gebruiker een termijn van minimaal 14 dagen te

worden gegund om alsnog te leveren, tenzij redelijkheid en billijkheid onder de gegeven omstandigheden een langere termijn rechtvaardigen.

5. Overschrijding van de hiervoor in lid 2 en lid 4 genoemde termijnen geeft Opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
6. Opdrachtgever is verplicht de door hem bestelde zaken af te nemen op het moment dat deze door Gebruiker worden afgeleverd. Indien Opdrachtgever de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies noodzakelijk voor de levering, dan zullen de zaken door Gebruiker voor rekening en risico van Opdrachtgever worden opgeslagen.
7. Tenzij Gebruiker schriftelijk anders heeft verklaard, is het risico van de zaken voor rekening van de Opdrachtgever vanaf het moment van levering.
8. Indien de levering niet op de daarvoor bepaalde tijd kan geschieden, worden de goederen voor rekening en risico van Opdrachtgever opgeslagen.
9. Indien Opdrachtgever achterstallig is in het betalen van enig bedrag aan Gebruiker, is Gebruiker gerechtigd de goederen voor rekening en risico van Opdrachtgever op te slaan en de levering uit te stellen tot alle vervallen termijnen zijn betaald.

Artikel 36.
Garantie

1. Gebruiker staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.
2. De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Gebruiker zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.

Artikel 37.
Retourneren

1. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Gebruiker retourneren.
2. Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 38.
Reclamaties

1. Opdrachtgever dient de gekochte zaken bij aflevering - of zo spoedig mogelijk daarna - te (laten) onderzoeken. Hierbij dient Opdrachtgever in het bijzonder na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:
    - of de juiste zaken zijn geleverd;
    - of de afgeleverde zaken voor wat betreft kwantiteit overeenstemmen met het overeengekomene;
    - of de afgeleverde zaken voldoen aan de kwaliteitseisen of, indien deze ontbreken, aan de eisen die gesteld mogen worden voor normaal gebruik en/of handelsdoeleinden.
2. Zichtbare gebreken of tekorten dienen door Opdrachtgever binnen 5 dagen na levering schriftelijk aan Gebruiker te worden gemeld.
3. Niet zichtbare gebreken dienen door Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering aan Gebruiker schriftelijk te worden gemeld.
4. Indien Opdrachtgever een klacht terecht heeft geuit, heeft Gebruiker de keuze het afgekeurde product voor rekening van Gebruiker te repareren of vervangen, hetzij Opdrachtgever te crediteren voor een bedrag gelijk aan de door Opdrachtgever verschuldigde prijs voor het afgekeurde product. Gebruiker is in dit geval niet gehouden om enige door Opdrachtgever geleden schade te vergoeden.

5. Indien reparaties noodzakelijk zijn als gevolg van onvakkundig gebruik, reparaties door derden, het gebruik van verkeerde accessoires of door enige andere oorzaak welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komt, dan worden de kosten ter zake die reparaties afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Indien Opdrachtgever binnen de hiervoor in lid 2 genoemde termijn geen melding van enige gebreken heeft gemaakt, wordt de levering geacht correct te zijn uitgevoerd.

Artikel 39.
Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Gebruiker aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven onvervreemdbaar eigendom van Gebruiker tot het moment waarop deze, met inbegrip van renten en kosten volledig aan Gebruiker zijn betaald. Indien op enigerlei wijze de eigendomsrechten van Gebruiker dreigen te worden geschaad, onder meer door beslaglegging, aanvraag van faillissement of surséance van betaling is Opdrachtgever gehouden om Gebruiker daaromtrent direct in te lichten.
2. Door Gebruiker geleverde zaken, die krachtens lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen door Opdrachtgever niet worden doorverkocht. Opdrachtgever is voorts niet bevoegd om deze zaken te verpanden of hierop enig ander recht te vestigen.
3. Opdrachtgever verleent Gebruiker reeds nu het recht om in voorkomende gevallen al die plaatsen te betreden waar zich zaken van Gebruiker bevinden teneinde haar eigendomsrechten uit te kunnen oefenen.
4. Indien Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt of er gegronde vrees bestaat dat hij dat niet zal doen is Gebruiker gerechtigd om de afgeleverde zaken waarop het in lid 1 bedoelde eigendomsvoorbehoud rust bij de Opdrachtgever of derden die de zaken voor Opdrachtgever houden, weg te halen of weg te doen halen. Opdrachtgever is verplicht hiertoe alle medewerking te verschaffen op straffe van een boete van € 2.500,- per overtreding.
5. Het inroepen van enig retentierecht door Opdrachtgever is uitdrukkelijk niet toegestaan.

Artikel 40.
Monsters en modellen

1. Indien door Gebruiker een model, monster of voorbeeld is getoond of verstrekt, wordt dit vermoed slechts te zijn getoond of verstrekt bij wijze van aanduiding: de hoedanigheden van te leveren zaken kunnen van het monster, model of voorbeeld afwijken, tenzij uitdrukkelijk was vermeld dat zou worden geleverd conform het getoonde of verstrekte monster, model of voorbeeld.

Aavullende gebruiksvoorwaarden voor detachering.

Artikel 41.
Detacheringsdiensten

1. Gebruiker zal de in de overeenkomst genoemde medewerker[s] aan Opdrachtgever ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Opdrachtgever. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de medewerker veertig uur per week tijdens de voor Gebruiker gebruikelijke werkdagen aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
2. Opdrachtgever kan de ter beschikking gestelde medewerker slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden indien Gebruiker daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
3. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. Gebruiker zal er zich voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde

persoon, is Gebruiker steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

5. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken [i] indien de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Gebruiker kenbaar maakt, dan wel [ii] ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde medewerker. Gebruiker zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Gebruiker staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 42.
Duur van de detacheringsovereenkomst

1. Indien partijen omtrent de duur van de detachering niets zijn overeengekomen, heeft de overeenkomst een looptijd voor onbepaalde duur, in welk geval voor elk der partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt na de eventuele initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 43.

Arbeidsduur, werktijden en omstandigheden

1. De werktijden, rusttijden en arbeidsduur van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Opdrachtgever gebruikelijke tijden en duur. Opdrachtgever staat er voor in dat de werken rusttijden en de arbeidsduur voldoen aan de ter zake relevante wet en regelgeving.
2. Opdrachtgever zal Gebruiker informeren omtrent een voorgenomen [tijdelijke]sluiting van zijn bedrijf of organisatie.
3. Opdrachtgever is jegens Gebruiker en de ter beschikking gestelde medewerker gehouden tot nakoming van de relevante wet en regelgeving op het gebied van de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden.

Artikel 44.

Overwerkvergoeding en reistijd

1. Opdrachtgever is een toeslag verschuldigd op het overeengekomen uurtarief indien de ter beschikking gestelde medewerker in opdracht of op verzoek van Opdrachtgever per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijk aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten normale werktijden, d.w.z. Op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, van maximaal acht uur per dag op normale werkuren tussen 07:00 uur en 18:00 uur.
2. Voor werkzaamheden verricht langer dan acht uur op een werkdag, of buiten de normale werkuren wordt een toeslag in rekening gebracht. Kosten en reistijd zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij Gebruiker gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal Gebruiker Opdrachtgever informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 45.

Inlenersaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid

1. Gebruiker zal zorgdragen voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de overeenkomst met Opdrachtgever te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Gebruiker vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met Opdrachtgever verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Gebruiker onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Gebruiker. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Gebruiker verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze vorderingen te verweren.
2. Gebruiker aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van de Werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

Aanvullende gebruiksvoorwaarden voor onderhoud en bruikleen van apparatuur.

Artikel 46.

Bruikleen

1. Gebruiker verhuurt of geeft in bruikleen aan Opdrachtgever de in de huur- of bruikleenovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
2. In de verhuur of het in bruikleen geven is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, cartridges, tonerartikelen, kabels en accessoires.

3. De huur of in bruikleenstelling vangt aan op de dag van de terbeschikkingstelling van de apparatuur aan Opdrachtgever.

Artikel 47.
Gebruik van de apparatuur

1. Opdrachtgever zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik maken van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het [mede]gebruik ervan te geven.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
3. Opdrachtgever zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Opdrachtgever zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal Opdrachtgever Gebruiker daarvan onverwijld in kennis stellen. Opdrachtgever is voor schade aan de apparatuur jegens Gebruiker aansprakelijk. In alle gevallen is Opdrachtgever jegens Gebruiker aansprakelijk in geval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur of de in bruikleenstelling.
4. Opdrachtgever zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal Opdrachtgever deze uiterlijk bij het einde van de huur- of bruikleenovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
5. Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van Opdrachtgever aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle daaruit voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7.204 van het BW zijn. Opdrachtgever heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Gebruiker. Gebruiker is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

6. Opdrachtgever heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door Opdrachtgever aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde of in bruikleen gestelde apparatuur die bij of na het einde van de huur- of bruikleenovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
7. Opdrachtgever zal Gebruiker terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Opdrachtgever zal de beslag leggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huur- of bruikleenovereenkomst.

Artikel 48.
Eindinspectie en teruggave

1. Opdrachtgever zal de apparatuur bij het einde van de huur- of bruikleenovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Gebruiker teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever zal, indien Gebruiker dit initieert, vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de appratuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen een gezamenlijk rapport opgemaakt dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien Opdrachtgever niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Gebruiker gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Opdrachtgever.
3. Gebruiker is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, op kosten van Opdrachtgever te herstellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de schade van Gebruiker wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur. Indien Opdrachtgever bij het einde van de huur of bruikleenperiode een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat Opdrachtgever geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Artikel 49.

Onderhoudsdiensten

1. Gebruiker verricht het onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
2. Gedurende de tijd dat Gebruiker de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Opdrachtgever geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
3. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Gebruiker verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever schriftelijk bij Gebruiker zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder ‘storing’ wordt in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Gebruiker schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Gebruiker is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
4. Opdrachtgever zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Gebruiker daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde schriftelijke omschrijving.
5. Opdrachtgever zal alle door Gebruiker verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Gebruiker of door Gebruiker aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Gebruiker ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
6. Voordat Opdrachtgever de apparatuur aan Gebruiker voor onderhoud aanbiedt zorgt Opdrachtgever ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.
7. Op verzoek van Gebruiker zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
8. Indien het naar het oordeel van Gebruiker voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur

worden getest, zal Opdrachtgever de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Gebruiker stellen.

9. Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Gebruiker behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
10. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Gebruiker deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.

Artikel 50.
Onderhoudsvergoeding

1. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
    - kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
    - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Gebruiker (waaronder door Opdrachtgever zelf);
    - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
    - modificaties aan de apparatuur;
    - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
2. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

Artikel 51.
Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen

welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Gebruiker op grond van de onderhoudsovereenkomst.

2. Tot de onderhoudsverplichtingen van Gebruiker behoren niet:
    - het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Gebruiker;
    - het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Opdrachtgever om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;
    - het onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur welke niet door Gebruiker is geïnstalleerd.
3. Kosten van onderhoud en/of onderzoek uitgevoerd in verband met het in lid 1 en/of 2 van dit artikel bepaalde kan Gebruiker volgens haar gebruikelijke tarieven (aanvullend) in rekening brengen.
4. Gebruiker is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.



Hoofdkantoor

Ringbaan-Oost 148A

5013 CE Tilburg

088 443 5335

info@heldertelecom.nl

helder
telecom & ICT