

## Algemene leveringsvoorwaarden

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1. Algemeen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten van opdracht, strekkend tot levering van goederen, hulpmiddelen en/of diensten van welke aard dan ook door Meduma, verder aangeduid als opdrachtnemer, respectievelijk diens rechtsopvolgers alsmede van alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. Onder opdrachtgever is te verstaan degene met wie opdrachtnemer een overeenkomst tot levering van goederen en/of diensten is aangegaan. Indien de levering van goederen en/of diensten door opdrachtnemer plaatsvindt in het kader van uitbesteding van hetgeen opdrachtgever met een uiteindelijke afnemer is overeengekomen, wordt onder opdrachtgever mede verstaan die uiteindelijke afnemer, indien en voor zover die uiteindelijke afnemer bij het geven van nadere aanwijzingen en/of opdrachten inzake, bij het verlenen van medewerking aan en bij het accepteren van de levering door opdrachtnemer namens of kennelijk namens de opdrachtgever optreedt. Als opdrachtgever of uiteindelijke afnemer is mede te verstaan de natuurlijke persoon die namens hem optreedt. Alle bindingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor opdrachtnemer werkzaam zijn.
- 1.3. Onder goederen en onder diensten wordt mede verstaan goederen dan wel diensten alsmede een gedeelte van deze goederen en diensten, waaronder tevens begrepen doch niet uitsluitend de bij deze goederen en diensten behorende materialen, activiteiten en rechten zoals transport, inspectie, installatie en tests, apparatuur, onderdelen, programmatuur, documentatie, tekeningen, licenties, kwaliteitskeuring- en garantiecertificaten en andere toebehoren, die worden geleverd of uitgevoerd in het kader van een overeenkomst. Een en ander steeds alleen indien en voor zover opdrachtnemer is gerechtigd deze te leveren.
- 1.4. Onder hulpmiddelen wordt verstaan de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtgever aan opdrachtnemer tijdelijk ter beschikking gestelde middelen waaronder begrepen doch niet uitsluitend apparatuur, software beschrijvingen, programmatuur, demo's, analyses, ontwerpen, tekeningen, modellen, instructies, specificaties, documentatie, offertes, rapporten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan.
- 1.5. Indien sprake is van uitbesteding als bedoeld onder 1.2 is het de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om de uiteindelijke afnemer in kennis te stellen van deze leveringsvoorwaarden.
- 1.6. Alle aanbiedingen en andere uitingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop opdrachtnemer zijn aanbieding baseert. Indien opdrachtnemer schriftelijk vermeldt dat een aanbieding bindend is, is deze slechts geldig voor de duur van dertig (30) kalenderdagen, tenzij een datum, tot en met wanneer de aanbieding geldt, is genoemd.
- 1.7. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever of een uiteindelijke afnemer als bedoeld onder 1.2 wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.8. Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de overeenkomst voor het overige en zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.
- 1.9. Opdrachtnemer kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.

## 2. Totstandkoming overeenkomsten

- 2.1. Een overeenkomst komt tot stand nadat de offerte en een eventuele aanvullende overeenkomst door beide partijen in tweevoud is ondertekend en aan elk van de partijen een exemplaar ter hand is gesteld. Een overeenkomst komt eveneens tot stand nadat opdrachtnemer een opdracht van opdrachtgever heeft geaccepteerd door middel van een schriftelijke bevestiging, met als bepalende datum de dag van verzending.
- 2.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaf van redenen te weigeren.
- 2.3. Nadat een overeenkomst door oplevering door opdrachtnemer en acceptatie van opdrachtgever is beëindigd kunnen door opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever vervolgwerkzaamheden worden uitgevoerd. Voor deze vervolgwerkzaamheden geldt een schriftelijk of per e-mail gedaan verzoek van opdrachtgever of een door opdrachtgever voor akkoord ondertekende tijdsregistratie als een overeenkomst in de zin van deze voorwaarden.

## 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat opdrachtnemer gerechtigd is schriftelijk met in achtneming van een termijn van ten minste drie kalendermaanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving van de tariefsaanpassing de overeenkomst schriftelijk per fax of post te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 3.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop opdrachtnemer de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities, tenzij bij overeenkomst anders is overeengekomen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 3.4. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer zonder kennisgeving vooraf aan opdrachtgever de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is opdrachtgever de door opdrachtnemer gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

## 4. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 4.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 4.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst

nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, anders dan op grond van een tussen partijen gesloten overeenkomst van levering van goederen en/of diensten. Opdrachtnemer zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

## **5. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie**

5.1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan. Een opdrachtgever die optreedt als wederverkoper zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren aan voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door opdrachtnemer geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor opdrachtnemer en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor opdrachtnemer totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; opdrachtnemer heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

5.2. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5.3. Opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer onder zich houden totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **6. Risico**

6.1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

## **7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

7.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeopdrachtnemers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en door opdrachtgever niet-overdraagbaar aan derden.

7.2. Indien in afwijking van artikel 7.1 opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van opdrachtnemer onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden.

Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

- 7.3. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 7.4. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot aanbrengen van verbeteringen in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik.
- 7.5. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan opdrachtnemer verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (I) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (II) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van opdrachtnemer een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal opdrachtnemer zo mogelijk zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal opdrachtnemer het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Opdrachtnemer zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van opdrachtnemer wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van opdrachtnemer voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (I) in een niet door opdrachtnemer gemodificeerde vorm, (II) in samenhang met niet door opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (III) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 7.6. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **8. Medewerking door opdrachtgever; telecommunicatie**

- 8.1. Opdrachtgever zal opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking

verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

- 8.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door opdrachtnemer te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 8.3. Indien opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan opdrachtnemer ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door opdrachtnemer voorgeschreven specificaties.
- 8.4. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer stelt of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 8.5. Ingeval opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verricht, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van opdrachtnemer kenbaar maken.
- 8.6. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van opdrachtnemer staan. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van opdrachtnemer of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is opdrachtnemer gerechtigd opdrachtgever toegang- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtnemer kan toegewezen toegang- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegang- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 8.7. Opdrachtnemer is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de opdracht indien opdrachtgever alle door opdrachtnemer verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door opdrachtnemer gewenst, verstrekt. Extra kosten, ontstaan doordat opdrachtgever de verlangde gegevens op informatie niet, of niet behoorlijk heeft verstrekt komen voor rekening van opdrachtgever.
- 8.8. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

## **9. Leveringstermijnen**

- 9.1. Alle door opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (levering)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtnemer bekend waren. Opdrachtnemer spant zich er naar behoren voor in overeengekomen

(levering)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (levering)termijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet gebonden aan al dan niet uiterste (levering)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is opdrachtnemer gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## 10. Beëindiging overeenkomst

10.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en 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.

10.2. 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 door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke 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.

10.3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

10.4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

10.5. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 11. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer; vrijwaring

11.1. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst 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 vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (eenhonderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;

b. redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat opdrachtnemer op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

11.2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 250.000 (tweehonderdvijftigduizend euro).

11.3. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeopdrachtnemers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.1 en 11.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

11.4. De in voorgaande leden van dit artikel 11 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

11.5. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

11.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

11.7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11.8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 12. 12. Overmacht

12.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeopdrachtnemers van opdrachtnemer, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeopdrachtnemers die door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn voorgeschreven evenals

gebrekigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer is voorgeschreven.

12.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **13. Toepasselijk recht en geschillen**

13.1. De overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

13.2. Geschillen welke tussen opdrachtnemer en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

13.3. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gereede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 13.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## **DIENSTVERLENING**

### **14. Uitvoering van de werkzaamheden**

14.1. Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

14.2. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan opdrachtnemer ter uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn.

14.3. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 17.

14.5. Indien de ene partij aan de andere partij ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst hulpmiddelen in de zin van artikel 1.3 ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de voor het



uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Partijen zullen elkaar alle gegevens verschaffen benodigd om de geschiktheid van deze hulpmiddelen te kunnen beoordelen.

14.6. Het is een partij slechts toegestaan veranderingen aan te brengen aan of af te wijken van de door de andere partij ter beschikking gestelde of goedgekeurde hulpmiddelen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de andere partij.

14.7. Elke partij is verantwoordelijk voor gebruik als goed huisvader in haar organisatie van de hulpmiddelen die de andere partij ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst aan haar ter beschikking stelt. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

14.8. Alle door opdrachtnemer bij de werkzaamheden gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van opdrachtnemer, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan de van opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

14.9. Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de werkzaamheden aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen 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 opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

14.10. Opdrachtnemer spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal opdrachtnemer tegen zijn gebruikelijke tarieven opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor opdrachtgever.

14.11. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## **15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**

15.1. Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoon)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

15.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

15.3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

15.4. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

## **16. Garantie**

16.1. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de werkzaamheden foutloos of zonder onderbrekingen worden uitgevoerd. Indien gebreken in de resultaten van de werkzaamheden een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden opnieuw uitvoeren teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na oplevering van de werkzaamheden, schriftelijk en gedetailleerd aan opdrachtnemer kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de werkzaamheden aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn, wordt de herhaling van de werkzaamheden gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan opdrachtnemer en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal opdrachtnemer de kosten van een eventuele herhaling van de werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan opdrachtnemer toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal opdrachtnemer de voor de betreffende werkzaamheden door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de werkzaamheden toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

## **17. Wijziging en meerwerk**

17.1. Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

17.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 17.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

17.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## **18. Opleidingen, cursussen en trainingen**

18.1. Voor zover de dienstverlening van opdrachtnemer bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan opdrachtnemer steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij opdrachtnemer gebruikelijke regels.

18.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van opdrachtnemer aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

Zoetermeer, voor het laatst gewijzigd op 24 juli 2011