hello interior

Versie november 2026

Algemene voorwaarden.

De afspraken die gelden wanneer je met Hello Interior werkt: van software en SaaS tot onderhoud, support en advies.

Inhoud

6 hoofdstukken, 45 artikelen. Klik op een onderdeel om ernaar te springen.

1 Algemene bepalingen

1 Toepasselijkheid
2 Duur van de overeenkomst
3 Prijs en betaling
4 Aanbiedingen
5 Beveiliging
6 Privacy en gegevensverwerking
7 Vertrouwelijkheid
8 Informatieverplichtingen
9 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting
10 Risico-overgang
11 Intellectuele Eigendom
12 Medewerkingsverplichtingen
13 Wijziging en meerwerk
14 Termijnen
15 Project- en stuurgroepen
16 Aansprakelijkheid van leverancier
17 Overmacht
18 Overdracht van rechten en verplichtingen
19 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst
20 Toepasselijk recht en geschillen

2 Software ontwikkeling

21 Gebruiksrecht
22 Aflevering, installatie en acceptatie
23 Specificaties en ontwikkeling van programmatuur
24 Garantie
25 Vergoeding

3 Software

26 Beschikbaarstelling
27 Gebruiksrechtvergoeding
28 Acceptatie
29 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen
30 Aflevering en installatie
31 Garantie
32 Wijzigingen in de programmatuur

4 Software-as-a-Service (SaaS)

33 Uitvoering SaaS-dienst
34 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding
35 Bescherming van persoonsgegevens
36 Garantie

5 Service en onderhoud

37 Service Level Agreement
38 Uitvoering
39 Nieuwe versies van programmatuur
40 Onderhoudsdiensten
41 Supportdiensten
42 Vergoeding

6 Advisering en consultancy

43 Rapportage
44 Uitvoering advies en consultancydiensten
45 Vergoeding

Hoofdstuk 1

01 Algemene bepalingen

Artikel 1

Toepasselijkheid

1.1 De voorwaarden van Hello Office B.V. zijn van kracht bij alle overeenkomsten en aanbiedingen tussen leverancier en klant waarbij goederen en/of diensten van welke aard / onder welke naam dan ook worden geleverd.

1.2 Eventuele afwijkingen van en aanvullingen op de algemene voorwaarden zijn enkel geldig als ze schriftelijk tussen beide partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant worden expliciet afgewezen.

1.4 Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. Leverancier en klant zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen te formuleren ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

Artikel 2

Duur van de overeenkomst

2.1 Indien de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst betreft, dan is deze aangegaan voor de duur zoals overeengekomen tussen partijen. Indien er geen specifieke duur is overeengekomen, dan geldt een duur van één jaar .

2.2 De overeenkomst wordt automatisch stilzwijgend verlengd voor de oorspronkelijk overeengekomen duur, tenzij klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van die desbetreffende periode.

Artikel 3

Prijs en betaling

3.1 De vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere overheidsheffingen. De prijzen die door leverancier kenbaar worden gemaakt, zijn steeds in euro's en klant dient iedere betaling te voldoen in euro's.

3.2 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, kan klant geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een voorcalculatie of begroting die door de leverancier wordt verstrekt. Indien klant een beschikbaar budget aan de leverancier bekendmaakt, wordt dit pas beschouwd als een afgesproken (vaste) prijs voor de prestaties die de leverancier zal leveren, wanneer dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen tussen beide partijen.

3.3 Indien klant, volgens de overeenkomst tussen partijen, bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts-)personen hoofdelijk verbonden aan de leverancier om te voldoen aan de afspraken van de overeenkomst.

3.4 De gegevens die voortkomen uit de administratie van leverancier betreffende de geleverde prestaties en de daarvoor verschuldigde bedragen, zijn volledig bewijsmateriaal. Dit doet geen afbreuk aan het recht van klant om tegenbewijs te leveren.

3.5 Indien klant periodieke betalingsverplichtingen heeft, heeft leverancier het recht om de prijzen en tarieven (schriftelijk) aan te passen conform de index of een andere in de overeenkomst vastgestelde maatstaf, en volgens de termijn die in de overeenkomst is vermeld. Als de overeenkomst niet expliciet voorziet in de mogelijkheid voor leverancier om de prijzen of tarieven aan te passen, heeft leverancier het recht om de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen met een opzegtermijn van minimaal drie maanden. Als klant niet akkoord gaat met de aanpassing, heeft deze dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven van kracht zouden worden.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de data vastleggen waarop leverancier de vergoeding voor de prestaties aan klant in rekening brengt. Klant dient verschuldigde bedragen te betalen volgens de overeengekomen of op de factuur vermelde betalingscondities, door middel van vooruitbetaling via automatische incasso. Het is niet toegestaan voor klant om betalingen op te schorten of verschuldigde bedragen te verrekenen.

3.7 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant van rechtswege in verzuim en is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, waarbij klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, inclusief kosten van externe deskundigen. Dit laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.

Artikel 4

Aanbiedingen

4.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Artikel 5

Beveiliging

5.1 Leverancier maakt gebruik van de beveiliging (van het) betreffende (het) platform waarop de applicatie is gebouwd. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

5.2 Als leverancier verplicht is om een vorm van informatiebeveiliging te bieden op basis van de overeenkomst, zal deze beveiliging voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging tussen de partijen. Echter, leverancier kan niet garanderen dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend zal zijn. Als er geen expliciete beveiligingswijze is beschreven in de overeenkomst, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat redelijk is gezien de stand van de technologie, de gevoeligheid van de gegevens en de kosten die gepaard gaan met het treffen van de beveiligingsmaatregelen.

5.3 De toegangs- of identificatiecodes en certificaten die door leverancier aan klant worden verstrekt, zijn vertrouwelijk en dienen als zodanig te worden behandeld door klant. Ze mogen alleen bekend worden gemaakt aan geautoriseerde personeelsleden binnen de eigen organisatie van klant. Leverancier behoudt zich het recht voor om toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

5.4 Klant is verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van zijn systemen en infrastructuur en dient te allen tijde antivirus-programmatuur te gebruiken.

Artikel 6

Privacy en gegevensverwerking

6.1 Indien nodig voor de uitvoering van de overeenkomst, zal klant op verzoek van leverancier schriftelijk informatie verstrekken over de manier waarop klant voldoet aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving inzake gegevensbescherming.

6.2 Klant zorgt ervoor dat leverancier gevrijwaard blijft van aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is. Dit geldt niet indien klant kan bewijzen dat de feiten die ten grondslag liggen aan de aanspraak aan leverancier zijn toe te rekenen.

6.3 Klant draagt volledige verantwoordelijkheid voor gegevens die verwerkt worden met gebruikmaking van een dienst van leverancier . Klant staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant zal leverancier vrijwaren tegen elke vorm van aansprakelijkheid jegens derden, ongeacht de reden, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 7

Vertrouwelijkheid

7.1 Klant en leverancier zijn verplicht om alle ontvangen gegevens van de andere partij die van vertrouwelijke aard zijn, geheim te houden. Leverancier is echter niet gebonden aan deze verplichting als het verstrekken van deze gegevens aan een derde noodzakelijk is op basis van een wettelijke verplichting, een rechterlijke uitspraak of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De ontvangende partij mag de vertrouwelijke gegevens alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Gegevens worden als vertrouwelijk beschouwd als ze als zodanig zijn aangeduid door een van beide partijen.

7.2 De programmatuur afkomstig van leverancier wordt door klant erkend als vertrouwelijk en als bedrijfsgeheim van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur .

7.3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar na beëindiging daarvan, mogen medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij in dienst worden genomen of direct/indirect voor zich laten werken. De andere partij kan voorwaarden stellen aan deze toestemming, inclusief de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan leverancier betaalt.

Artikel 8

Informatieverplichtingen

8.1 Om ervoor te zorgen dat leverancier de overeenkomst behoorlijk kan uitvoeren, moet klant tijdig alle informatie en gegevens verstrekken die leverancier in redelijkheid nodig heeft.

8.2 Klant garandeert de juistheid en volledigheid van alle informatie, gegevens, ontwerpen en specificaties die hij aan leverancier verstrekt. Als de informatie, gegevens, ontwerpen of specificaties die door klant zijn verstrekt onjuistheden bevatten die bekend zijn bij leverancier, zal de leverancier klant hierover informeren en om verduidelijking vragen.

8.3 Om ervoor te zorgen dat het werk van de leverancier zonder onderbrekingen verloopt, dient klant één of meerdere contactpersonen aan te wijzen die gedurende de werkzaamheden van de leverancier als zodanig optreden. De aangewezen contactpersonen dienen te beschikken over de benodigde ervaring, specifieke kennis en inzicht in de doelstellingen van klant.

8.4 Leverancier is alleen verplicht klant informatie te verstrekken over de uitvoering van de werkzaamheden via de aangewezen contactpersoon van klant.

Artikel 9

Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

9.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat klant alle verschuldigde bedragen aan leverancier heeft betaald volgens de overeenkomst tussen beide partijen. Als klant optreedt als wederverkoper, mag hij de zaken die onder het eigendomsvoorbehoud van leverancier vallen verkopen en doorleveren op een manier die gebruikelijk is binnen zijn normale bedrijfsvoering.

9.2 Indien een zaak bestemd is voor uitvoer, worden de juridische gevolgen van het eigendomsvoorbehoud bepaald door de wetgeving van het land van bestemming, op voorwaarde dat deze wetgeving gunstiger is voor de leverancier .

9.3 Indien klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan, worden de rechten aan klant verleend of overgedragen.

9.4 Leverancier heeft het recht om de gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden die zijn ontvangen of gerealiseerd in het kader van de overeenkomst, te behouden, ook al bestaat er een verplichting tot afgifte of overdracht. Dit recht blijft van kracht totdat klant alle verschuldigde bedragen aan leverancier heeft voldaan.

Artikel 10

Risico-overgang

10.1 Op het moment dat zaken, gegevens (waaronder gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden in het kader van de overeenkomst worden vervaardigd, geleverd of gebruikt, gaat het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging over op de klant op het moment waarop deze feitelijk in de beschikkingsmacht van de klant of een door de klant ingeschakelde persoon worden gebracht.

Artikel 11

Intellectuele Eigendom

11.1 Wanneer leverancier zich verbindt tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, moet deze verbintenis expliciet en schriftelijk worden aangegaan. Als de partijen schriftelijk overeenkomen dat klant de intellectuele eigendomsrechten verkrijgt van specifiek voor hen ontwikkelde software, databestanden of andere materialen, heeft de leverancier nog steeds het recht om de onderliggende componenten, basisprincipes, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en andere dergelijke elementen, zonder beperkingen te gebruiken en/of te exploiteren voor andere doeleinden, zowel voor zichzelf als voor derden. Bovendien heeft de overdracht van intellectuele eigendomsrechten geen invloed op het recht van de leverancier om soortgelijke of afgeleide ontwikkelingen ten behoeve van zichzelf of een derde partij te doen, zoals die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

11.2 Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers zijn exclusief eigenaar van alle intellectuele eigendomsrechten op de software, databestanden en andere materialen die ontwikkeld zijn of ter beschikking zijn gesteld aan de klant onder de overeenkomst, inclusief analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal daarvan. Klant verkrijgt enkel de gebruiksrechten die uitdrukkelijk zijn toegekend in de algemene voorwaarden, de schriftelijke overeenkomst tussen de partijen en de wet. Het recht van de klant op gebruik is niet exclusief, overdraagbaar, verpandbaar of sublicentieerbaar .

11.3 Klant mag geen enkele aanduiding met betrekking tot het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander intellectueel eigendomsrecht van de software, databestanden en/of materialen verwijderen of wijzigen, of dit nu zelf wordt gedaan of door een derde partij wordt uitgevoerd namens klant.

11.4 Zelfs als de overeenkomst hierin niet expliciet voorziet, behoudt leverancier het recht om technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de software, databestanden en andere objecten die aan klant zijn geleverd, inclusief software waar klant (direct of indirect) toegang toe heeft, in het kader van een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het gebruiksrecht van deze objecten. Klant is niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te verwijderen of te omzeilen.

11.5 Leverancier zal klant vrijwaren tegen claims van derden die beweren dat door leverancier ontwikkelde programmatuur, databestanden of andere materialen inbreuk maken op hun intellectuele eigendomsrechten, op voorwaarde dat klant leverancier onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stelt van de claim en de afhandeling van de claim aan leverancier overlaat, inclusief eventuele schikkingen. Klant zal de nodige machtigingen, informatie en medewerking aan de leverancier verlenen om zich te verdedigen tegen dergelijke claims. Deze vrijwaringsverplichting vervalt als de vermeende inbreuk verband houdt met (I) materialen die door klant aan leverancier zijn verstrekt voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (II) wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen in de programmatuur, databestanden of andere materialen. Als leverancier door een rechterlijke uitspraak of naar zijn oordeel een gerede kans heeft dat de programmatuur, databestanden of andere materialen inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van een derde, zal leverancier, indien mogelijk, zorgen dat klant de geleverde producten of een functioneel gelijkwaardig alternatief kan blijven gebruiken. Er is geen verdere vrijwaringsverplichting van leverancier voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

11.6 Klant garandeert dat er geen rechten van derden zijn die zich verzetten tegen het ter beschikking stellen van programmatuur, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen aan leverancier, met als doel gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant zal leverancier vrijwaren tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat dit ter beschikking stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

11.7 Leverancier is enkel verplicht om dataconversie uit te voeren als dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met klant.

Artikel 12

Medewerkingsverplichtingen

12.1 Partijen zijn zich ervan bewust dat succesvolle werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhangen van een correcte en tijdige samenwerking tussen hen. Klant zal tijdig alle medewerking verlenen die redelijkerwijs door leverancier wordt verlangd.

12.2 Klant is verantwoordelijk voor de keuze van de te leveren producten en/of diensten door leverancier . Klant zal er altijd voor zorgen dat de gestelde eisen waaraan leverancier moet voldoen, correct en volledig zijn. Gegevens vermeld in offertes en promotiemateriaal zijn niet bindend voor leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.3 Bij de uitvoering van de overeenkomst erkennen partijen dat het noodzakelijk is dat klant zorgdraagt voor geschikt en gekwalificeerd personeel en/of hulppersonen indien zij worden ingezet. Indien medewerkers van leverancier werkzaamheden op locatie van klant uitvoeren, zal klant kosteloos tijdig voor de noodzakelijke faciliteiten zorgen, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten veroorzaakt door transmissiefouten, storingen of onbeschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant kan bewijzen dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier .

12.4 De werkruimte en faciliteiten dienen te voldoen aan alle wettelijke vereisten. Klant is verantwoordelijk voor het vrijwaren van leverancier tegen aanspraken van derden, inclusief medewerkers van leverancier, die schade lijden als gevolg van acties of nalatigheid van klant of onveilige situaties binnen zijn organisatie tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden zal klant de geldende huis- en beveiligingsregels binnen zijn organisatie communiceren aan de medewerkers die door leverancier worden ingezet.

12.5 Als klant in verband met de diensten en producten van leverancier programmatuur of andere middelen aan leverancier ter beschikking stelt, is klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen die leverancier nodig zou kunnen hebben. Dit betekent dat klant ervoor moet zorgen dat leverancier legaal gebruik kan maken van de verstrekte middelen zonder inbreuk te maken op de rechten van derden of in strijd te handelen met enige wet- of regelgeving.

12.6 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor het beheer van de door leverancier geleverde producten en/of diensten, inclusief het controleren van de instellingen en het gebruik ervan, evenals de manier waarop de resultaten worden ingezet. Indien de partijen dit onderling zijn overeengekomen, kan training en opleiding voor de toepassing worden gegeven. Klant is verantwoordelijk voor het instrueren van de gebruikers en hun gebruik van de producten en/of diensten.

12.7 Klant is zelf verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig aanpassen van de (hulp)programmatuur en apparatuur op zijn eigen systemen. Daarnaast dient klant te zorgen voor de gewenste interoperabiliteit tussen de verschillende systemen.

Artikel 13

Wijziging en meerwerk

13.1 Als leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, dan is klant verplicht deze werkzaamheden of prestaties te vergoeden volgens de overeengekomen tarieven of bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier . Leverancier heeft echter geen verplichting om aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan eisen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

13.2 Indien er een vaste prijs is overeengekomen voor de dienstverlening, zal de leverancier klant schriftelijk informeren over de financiële gevolgen van extra werkzaamheden of prestaties zoals beschreven in artikel 13.1, wanneer hierom wordt gevraagd.

Artikel 14

Termijnen

14.1 Leverancier zal redelijke inspanningen verrichten om de afgesproken (leverings)termijnen en/of (oplever)data te respecteren, zowel diegene die door hem worden genoemd als diegene die tussen partijen zijn overeengekomen. Tussentijdse (oplever)data die door leverancier zijn genoemd of tussen partijen zijn overeengekomen, zijn slechts streefdata, niet bindend voor de leverancier en hebben enkel een indicatief karakter .

14.2 Als enige termijn dreigt te worden overschreden, zullen leverancier en klant met elkaar in overleg gaan om de gevolgen van de overschrijding te bespreken en te bepalen hoe dit de verdere planning zal beïnvloeden.

14.3 Leverancier wordt pas in verzuim gesteld wegens tijdsoverschrijding in alle gevallen, ook als er een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum is overeengekomen, nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Klant moet leverancier een redelijke termijn geven om de tekortkoming te herstellen en deze redelijke termijn moet zijn verstreken. De ingebrekestelling moet een zo volledig en gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat leverancier adequaat kan reageren.

14.4 Als er overeengekomen is dat de uitvoering van het afgesproken werk in delen zal gebeuren, heeft de leverancier het recht om te wachten met het starten van de werkzaamheden die bij een bepaald deel horen totdat de klant schriftelijk akkoord heeft gegeven op de resultaten van het voorgaande deel.

14.5 Als er wijzigingen worden aangebracht in de inhoud of omvang van de overeenkomst (zoals meerwerk of wijzigingen in specificaties) of als er een wijziging wordt overeengekomen in de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst, dan is leverancier niet verplicht om zich te houden aan een bepaalde opleverdatum of leveringstermijn. Ook als klant zijn verplichtingen niet of niet volledig nakomt, is leverancier niet gebonden aan een datum of termijn. Als er tijdens de uitvoering van de overeenkomst meerwerk ontstaat, is dit geen reden voor klant om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

Artikel 15

Project- en stuurgroepen

15.1 Als beide partijen deelnemen aan een project- of stuurgroep met één of meerdere medewerkers, zullen de inlichtingen op de manier worden verstrekt zoals afgesproken is voor de project- of stuurgroep.

15.2 Als beide partijen deelnemen aan een project- of stuurgroep, zijn besluiten die genomen worden in deze groep alleen bindend voor leverancier als de besluitvorming plaatsvindt op basis van schriftelijke afspraken tussen de partijen, of als leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard in het geval er geen schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Leverancier is echter nooit verplicht om een besluit te aanvaarden of uit te voeren als hij van mening is dat dit in strijd is met de inhoud en/of de goede uitvoering van de overeenkomst.

15.3 Klant garandeert dat de personen die hij aanwijst om deel te nemen aan een project- of stuurgroep gemachtigd zijn om bindende beslissingen te nemen namens klant.

Artikel 16

Aansprakelijkheid van leverancier

16.1 De aansprakelijkheid van de leverancier voor een fout bij de uitvoering van de overeenkomst of om welke reden dan ook, inclusief het niet nakomen van de garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Deze vergoeding zal niet hoger zijn dan de overeengekomen prijs voor de desbetreffende overeenkomst, exclusief BTW . Indien de overeenkomst voornamelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt de overeengekomen prijs gesteld op het totaalbedrag van de vergoedingen exclusief BTW bedongen voor één jaar . In geen geval zal de aansprakelijkheid van de leverancier voor directe schade, om welke reden dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).

16.2 De maximale aansprakelijkheid van leverancier voor schade als gevolg van overlijden, persoonlijk letsel of beschadiging van eigendommen bedraagt altijd € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).

16.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, claims van afnemers van klant, schade als gevolg van het gebruik van door klant voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade gerelateerd aan de inschakeling van door de klant voorgeschreven toeleveranciers. Ook is leverancier niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.4 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier zoals beschreven in **artikel 16.1 tot en met 16.3**, hebben geen invloed op de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier die in deze algemene voorwaarden worden vermeld. Deze blijven ongewijzigd van kracht.

16.5 Indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier, komen de in **artikel 16.1 tot en met 16.4** genoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid te vervallen.

16.6 Leverancier is alleen aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst als het mogelijk is om de tekortkoming blijvend te herstellen. Klant moet leverancier schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om de tekortkoming te herstellen. Als leverancier ook na deze termijn in gebreke blijft, is hij aansprakelijk voor de schade. De ingebrekestelling moet zo volledig en gedetailleerd mogelijk zijn, zodat leverancier adequaat kan reageren.

16.7 Om aanspraak te maken op schadevergoeding dient klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan schriftelijk bij leverancier te melden. Indien er sprake is van een vordering tot schadevergoeding tegen leverancier, vervalt deze automatisch na verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.8 Klant is verantwoordelijk voor alle aanspraken van derden met betrekking tot productaansprakelijkheid als gevolg van een defect in een product of systeem dat aan een derde is geleverd en waarbij programmatuur of andere materialen van leverancier zijn betrokken. Klant zal leverancier vrijwaren tegen dergelijke aanspraken, behalve als klant kan bewijzen dat het defect is veroorzaakt door de programmatuur of andere materialen van leverancier .

16.9 Dit artikel en alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zoals beschreven in deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing ten gunste van alle (rechts)personen die leverancier gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 17

Overmacht

17.1 Indien een partij als gevolg van overmacht verhinderd is om enige verplichting na te komen, waaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, dan is deze partij hiertoe niet gehouden. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder andere verstaan: (I) overmacht van de toeleveranciers van leverancier, (II) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (III) gebrekkigheid van zaken van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (IV) overheidsmaatregelen, (V) stroomuitval, (VI) storingen in internet-, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (VII) oorlog, (VIII) epidemieën en (IX) algemene vervoersproblemen.

17.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen aanhoudt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden met een opzegtermijn van één maand. In dat geval wordt hetgeen al is gepresteerd op basis van de overeenkomst evenredig afgerekend, zonder dat de partijen elkaar verder iets verschuldigd zijn.

Artikel 18

Overdracht van rechten en verplichtingen

18.1 De rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst mogen door de klant niet aan een derde worden verkocht, overgedragen of verpand.

18.2 De aanspraken op betaling van vergoedingen van leverancier kunnen worden verkocht, overgedragen of verpand aan een derde partij.

Artikel 19

Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

19.1 Indien een van beide partijen tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst, dan heeft de andere partij het recht om de overeenkomst te ontbinden, mits er een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling is verstuurd en er een redelijke termijn is gesteld voor de tekortschietende partij om de tekortkoming te verhelpen. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant ingeschakelde derde worden in alle gevallen beschouwd als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

19.2 Als de klant op het moment van ontbinding al prestaties heeft ontvangen, worden deze niet ongedaan gemaakt tenzij de klant kan bewijzen dat leverancier in verzuim is met het wezenlijke deel van die prestaties. Bedragen die de leverancier al heeft gefactureerd voor de prestaties die al zijn verricht, blijven verschuldigd en worden direct opeisbaar op het moment van ontbinding.

19.3 Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en niet door volbrenging eindigt, kunnen beide partijen deze schriftelijk en na goed overleg opzeggen met opgave van redenen. Als er geen opzegtermijn is afgesproken, moet een redelijke termijn in acht worden genomen bij de opzegging. Leverancier hoeft bij opzegging nooit schadevergoeding te betalen.

19.4 Een overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd kan door de klant niet tussentijds worden opgezegd.

19.5 Elke partij heeft het recht om de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk op te zeggen in de volgende gevallen: als de andere partij surséance van betaling heeft verkregen, failliet is verklaard, haar onderneming heeft geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst ook zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen als de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is niet verplicht om restitutie van reeds ontvangen gelden te geven, noch om schadevergoeding te betalen als gevolg van de beëindiging zoals bedoeld in dit artikel. Als klant onherroepelijk in staat van faillissement is gekomen, vervalt het recht van klant om de ter beschikking gestelde programmatuur en de diensten van de leverancier te gebruiken, zonder dat hiervoor een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier nodig is.

Artikel 20

Toepasselijk recht en geschillen

20.1 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

20.2 Indien er een geschil ontstaat met betrekking tot de tussen partijen gesloten overeenkomst of eventuele latere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, en dit geschil valt onder de bevoegdheid van de kantonrechter, dan heeft elke partij het recht om de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank, in afwijking van **artikel 20.1**. Dit geldt alleen als er nog geen arbitrageprocedure is gestart volgens **artikel 20.1**. Als een van de partijen de zaak volgens **artikel 20.2** bij de rechtbank heeft aangebracht, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd om de zaak te behandelen en te beslissen.

20.3 In geval van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst of eventuele latere overeenkomsten, heeft elke partij het recht om een ICT-Mediation procedure te starten volgens het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is verplicht actief deel te nemen aan deze procedure en moet in ieder geval aanwezig zijn bij minstens één gezamenlijke bespreking met de mediators en partijen, om deze vorm van alternatieve geschilbeslechting een kans te geven. Elke partij kan op elk moment na de eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen besluiten om de ICT-Mediation procedure te beëindigen. Het is toegestaan voor een partij om, indien nodig, een (arbitraal) kort geding aan te spannen of conservatoire maatregelen te nemen, ondanks wat is bepaald in dit artikel.

Hoofdstuk 2

02 Software ontwikkeling

Dit hoofdstuk genaamd 'Software ontwikkeling' is van toepassing op de ontwikkeling en eventuele installatie van software door de leverancier ten behoeve van de klant, naast de Algemene Bepalingen.

Artikel 21

Gebruiksrecht

21.1 Leverancier biedt de programmatuur die in opdracht van de klant is ontwikkeld, samen met eventuele bijbehorende gebruikersdocumentatie, aan voor gebruik door klant.

21.2 Leverancier is niet verplicht om de benodigde hulpprogramma's en programma- of databibliotheken voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur ter beschikking te stellen.

21.3 De regels en beperkingen met betrekking tot het gebruik, zoals beschreven in **artikel 29**, zijn ook van toepassing.

21.4 Alleen indien de schriftelijke overeenkomst expliciet aangeeft dat klant volledig en uitsluitend verantwoordelijk is voor alle ontwerp- en ontwikkelkosten, zijn er - in afwijking van **artikel 21.3** - geen beperkingen voor de klant met betrekking tot het recht om de programmatuur te gebruiken.

Artikel 22

Aflevering, installatie en acceptatie

22.1 Hetgeen bepaald is in **artikel 28** van deze algemene voorwaarden met betrekking tot acceptatie, is eveneens van toepassing.

22.2 Hetgeen bepaald is in **artikel 30** met betrekking tot aflevering en installatie, is eveneens van toepassing.

Artikel 23

Specificaties en ontwikkeling van programmatuur

23.1 Indien er geen specificaties van de te ontwikkelen programmatuur zijn verstrekt vóór of bij het aangaan van de overeenkomst, zullen de partijen gezamenlijk in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en hoe de ontwikkeling zal plaatsvinden.

23.2 Leverancier zal de programmatuur zorgvuldig ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - indien van toepassing - met inachtneming van de projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures die schriftelijk zijn overeengekomen met klant. Voordat leverancier begint met de ontwikkelingswerkzaamheden, kan hij eisen dat klant schriftelijk akkoord gaat met de specificaties of het ontwerp.

23.3 Klant aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich bevindt op het moment van voltooiing van de laatste ontwikkelfase ('as is, where is'). Na de laatste ontwikkelfase is leverancier niet verplicht om fouten te herstellen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

23.4 Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt, zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke termijn aanvangen. Deze wordt door hem bepaald na het aangaan van de overeenkomst.

23.5 Leverancier is niet verplicht om onderhoud van de programmatuur en/of ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders daarvan te verlenen, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen. Als leverancier wel onderhoud en/of ondersteuning moet verlenen, kan leverancier verlangen dat klant hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden vervolgens tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier apart in rekening gebracht.

Artikel 24

Garantie

24.1 De garantiebepalingen zoals beschreven in **artikel 31** zijn eveneens van toepassing.

24.2 Leverancier kan niet garanderen dat de door hem ontwikkelde software probleemloos zal werken in combinatie met alle soorten webbrowsers, inclusief nieuwe versies, en andere software. Bovendien kan leverancier niet garanderen dat de website goed zal werken op alle soorten apparatuur .

Artikel 25

Vergoeding

25.1 Als er geen overeengekomen betalingsplan is, moeten alle bedragen die verband houden met het ontwerpen en ontwikkelen van software telkens aan het einde van elke kalendermaand worden betaald. Een belangrijk aspect van maatwerk is de betalingswijze. Bij maatwerk wordt achteraf betaald, na oplevering van de applicatie. Daarentegen wordt bij een maandbedrag vooruitbetaald middels een automatische incasso. Klant betaalt elke maand een vast bedrag voor de geleverde applicatie.

25.2 In de kosten voor de ontwikkelingswerkzaamheden is ook de vergoeding opgenomen voor het recht om de software te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst.

25.3 De kosten voor de ontwikkeling van de software omvatten geen vergoeding voor de benodigde hulpprogramma's, programmatuur- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, aanpassingen en/of onderhoud van de software die klant nodig heeft. Bovendien is er geen vergoeding inbegrepen voor het bieden van ondersteuning (support) aan gebruikers van de software.

Hoofdstuk 3

03 Software

De bepalingen in het hoofdstuk ‘Software’ zijn van toepassing op alle gevallen waarin leverancier programmatuur ter beschikking stelt aan klant voor gebruik, anders dan op basis van een SaaS-dienst. Deze bepalingen gelden in aanvulling op de Algemene Bepalingen.

Artikel 26

Beschikbaarstelling

26.1 Na het aangaan van de overeenkomst zal leverancier de programmatuur binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen aan de klant.

26.2 Zodra de overeenkomst is beëindigd, zal klant onmiddellijk alle exemplaren van de programmatuur die hij in zijn bezit heeft, aan leverancier retourneren. Als klant bij het einde van de overeenkomst heeft afgesproken om de betreffende exemplaren te vernietigen, moet klant leverancier onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van deze vernietiging. Leverancier is niet verplicht om klant bij te staan bij het uitvoeren van gegevensconversie na het einde van de overeenkomst.

Artikel 27

Gebruiksrechtvergoeding

27.1 De vergoeding die klant moet betalen voor het recht op gebruik van de programmatuur, is verschuldigd op de afgesproken tijdstippen, of als er geen afgesproken tijdstip is: Bij de aflevering van de programmatuur; In het geval van periodieke gebruiksrechtvergoedingen, bij de aflevering van de programmatuur en vervolgens aan het begin van elke nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 28

Acceptatie

28.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, dan zal klant de programmatuur accepteren in de staat waarin deze zich bevindt op het moment van aflevering, met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onder voorbehoud van de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van **artikel 31**. In dit geval zal de programmatuur bij aflevering, of bij de voltooiing van de installatie indien een schriftelijke installatieovereenkomst is overeengekomen, gelden als geaccepteerd door klant.

28.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, gelden de bepalingen van **artikelen 28.3 tot en met 28.10**.

28.3 In deze algemene voorwaarden wordt onder 'fouten' verstaan dat de programmatuur substantieel niet voldoet aan de schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, zoals bepaald door leverancier . Dit geldt ook indien de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft en aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties niet wordt voldaan. Om van een fout te spreken, moet klant deze kunnen aantonen en moeten deze reproduceerbaar zijn. Klant is verplicht eventuele fouten onmiddellijk te melden. Leverancier is alleen verplicht om eventuele fouten in de programmatuur te herstellen en heeft geen verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan de fouten zoals gedefinieerd in deze algemene voorwaarden.

28.4 Indien er een acceptatietest is afgesproken, moet deze ten minste veertien dagen duren na levering (als er niets anders is afgesproken), of veertien dagen na de voltooiing van een installatie die door leverancier wordt uitgevoerd, zoals schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de testperiode is het klant niet toegestaan om de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant moet de afgesproken acceptatietest uitvoeren met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang.

28.5 Indien er een acceptatietest is afgesproken, moet klant toetsen of de geleverde software voldoet aan de schriftelijke, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van leverancier . Als de software geheel of gedeeltelijk op maat is gemaakt, moet deze ook worden getoetst aan de schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

28.6 De acceptatie van de software wordt bepaald als volgt:

a. Als er tussen partijen een acceptatietest is afgesproken, dan geldt de software als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode.

b. Als de leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt zoals beschreven in artikel 28.7, dan geldt de software als geaccepteerd op het moment dat de fouten die in dat testrapport zijn genoemd, zijn hersteld. Er kunnen nog wel fouten aanwezig zijn die volgens artikel 28.8 de acceptatie niet in de weg staan.

c. Als de klant de software gebruikt voor productieve of operationele doeleinden, geldt de software als geaccepteerd op het moment van ingebruikname.

28.7 Als gedurende de afgesproken acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, moet de klant deze uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk rapporteren aan de leverancier . Het rapport moet overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk zijn. De leverancier zal zijn uiterste best doen om de fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Daarbij kan de leverancier tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of beperkingen die het probleem omzeilen toepassen.

28.8 Klant mag de acceptatie van de software niet weigeren op gronden die niet gerelateerd zijn aan de specifieke schriftelijk overeengekomen specificaties tussen de partijen. Bovendien mag de acceptatie niet worden geweigerd vanwege kleine fouten die geen belemmering vormen voor het operationeel of productief gebruik van de software. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van leverancier om deze kleine fouten te herstellen in het kader van de garantiebepalingen zoals vastgelegd in artikel 31. De acceptatie mag ook niet worden geweigerd vanwege subjectieve beoordelingen, zoals de esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

28.9 Als de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, betekent het afkeuren van een bepaalde fase en/of onderdeel niet automatisch dat een eerdere fase en/of een ander onderdeel ook wordt afgekeurd.

28.10 Als de programmatuur op een van de manieren wordt geaccepteerd zoals beschreven in dit artikel, dan betekent dit dat leverancier is vrijgesteld van zijn verplichtingen met betrekking tot het leveren en afleveren van de programmatuur en als de installatie van de programmatuur ook door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen met betrekking tot de installatie ervan. Het accepteren van de programmatuur heeft geen invloed op de rechten van de klant met betrekking tot kleine gebreken zoals beschreven in **artikel 28.8** en de garantie zoals beschreven in **artikel 31**.

Artikel 29

Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

29.1 Gedurende de looptijd van de overeenkomst biedt leverancier de overeengekomen computerprogramma's en gebruikersdocumentatie aan klant aan voor gebruik op basis van een gebruikslicentie. Dit wordt aangeduid als "de programmatuur". Het recht om de programmatuur te gebruiken is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar .

29.2 Leverancier is verplicht om de objectcode van de programmatuur ter beschikking te stellen aan klant, en het gebruiksrecht van klant geldt alleen voor deze objectcode. De broncode van de programmatuur en de technische documentatie die tijdens de ontwikkeling ervan zijn gemaakt, worden niet aan klant verstrekt, zelfs niet als klant bereid is om daarvoor te betalen.

29.3 Klant is verplicht om zich strikt te houden aan de afgesproken beperkingen, ongeacht de aard of inhoud ervan, met betrekking tot het recht om de programmatuur te gebruiken.

29.4 Indien partijen hebben afgesproken dat de programmatuur alleen in combinatie met specifieke apparatuur mag worden gebruikt, heeft klant het recht om bij eventuele storing van die apparatuur de programmatuur gedurende de storing te gebruiken op andere apparatuur met vergelijkbare kwalificaties.

29.5 Voordat klant de programmatuur in gebruik neemt, kan leverancier eisen dat klant één of meer codes verkrijgt bij leverancier, diens toeleverancier of producent van de programmatuur, die nodig zijn voor het gebruik ervan. Leverancier heeft altijd het recht om technische maatregelen te nemen om de programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig gebruik en/of gebruik op een andere manier of voor andere doeleinden dan overeengekomen tussen partijen. Klant mag nooit technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, laten verwijderen of omzeilen.

29.6 Klant is alleen gerechtigd om de programmatuur te gebruiken binnen zijn eigen bedrijf of organisatie en alleen voor zover dat nodig is voor het beoogde gebruik. Het is klant niet toegestaan om de programmatuur te gebruiken voor derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

29.7 Klant mag de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd nooit verkopen, verhuren, vervreemden of beperkte rechten daarop verlenen, noch deze op welke manier dan ook ter beschikking stellen aan een derde, voor welk doel of onder welke titel dan ook. Klant mag ook geen derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde partij onderbrengen voor hosting, zelfs niet als deze derde partij de programmatuur alleen namens de klant gebruikt.

29.8 Indien gevraagd zal klant direct zijn medewerking verlenen aan een onderzoek uitgevoerd door of namens leverancier met betrekking tot de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Op eerste verzoek van leverancier zal klant toegang verlenen tot zijn gebouwen en systemen. Alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die door leverancier wordt verkregen tijdens een onderzoek bij klant, met uitzondering van informatie die betrekking heeft op het gebruik van programmatuur zelf, zal vertrouwelijk worden behandeld.

29.9 Partijen zijn het erover eens dat de overeenkomst die tussen hen is gesloten en die betrekking heeft op het ter beschikking stellen van programmatuur, niet wordt beschouwd als een koopovereenkomst.

29.10 Leverancier heeft geen verplichting om de programmatuur te onderhouden of ondersteuning te bieden aan gebruikers of beheerders van de programmatuur . Indien leverancier gevraagd wordt om af te wijken van deze verplichting en onderhoud en/of ondersteuning te verlenen, kan leverancier eisen dat klant hiervoor een aparte schriftelijke overeenkomst sluit.

Artikel 30

Aflevering en installatie

30.1 Leverancier heeft de keuze om de programmatuur op de afgesproken gegevensdrager te leveren of, als er geen afspraken zijn gemaakt, op een door leverancier gekozen gegevensdrager . Ook kan de programmatuur online beschikbaar worden gesteld voor aflevering aan klant. Als er documentatie voor de gebruiker is afgesproken, kan leverancier ervoor kiezen om deze in papieren of digitale vorm te verstrekken, in een door leverancier gekozen taal.

30.2 Als het overeen is gekomen, zal leverancier de programmatuur bij klant installeren. Indien er geen afspraken over zijn gemaakt, is het de verantwoordelijkheid van klant om de programmatuur zelf te installeren, configureren, aan te passen en de gebruikte hardware en software-omgeving aan te passen indien nodig.

Artikel 31

Garantie

31.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inzetten om eventuele fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Deze fouten moeten gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier worden gemeld binnen een periode van één maand na aflevering of, indien er een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur geschikt is voor het beoogde gebruik en ook niet dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat alle fouten worden verbeterd. Het herstel van de fouten wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs. In dat geval brengt de leverancier de kosten van herstel in rekening volgens zijn gebruikelijke tarieven.

31.2 De gebruikelijke tarieven van leverancier kunnen in rekening worden gebracht voor de kosten van herstel als er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door klant, of van andere oorzaken die niet aan leverancier kunnen worden toegerekend. Indien klant wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen zonder schriftelijke toestemming van leverancier, vervalt de verplichting tot herstel.

31.3 Leverancier bepaalt de locatie en wijze van foutenherstel. Leverancier kan tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of beperkingen die problemen voorkomen, in de programmatuur aanbrengen.

31.4 Leverancier is niet verplicht om beschadigde of verloren gegane gegevens te herstellen.

31.5 Na afloop van de garantieperiode zoals beschreven in **artikel 31.1**, heeft leverancier geen verplichting om eventuele fouten te herstellen die na die periode gemeld worden, van welke aard of inhoud dan ook.

Artikel 32

Wijzigingen in de programmatuur

32.1 Tenzij de wet anders bepaalt, mag klant de programmatuur niet geheel of gedeeltelijk wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier . Leverancier heeft het recht om zijn toestemming te weigeren of hieraan voorwaarden te stellen. Als klant toch wijzigingen aanbrengt, al dan niet met toestemming van leverancier, draagt klant het volledige risico van deze wijzigingen die door of namens klant door derden zijn aangebracht.

Hoofdstuk 4

04 Software-as-a-Service (SaaS)

De bepalingen die in dit hoofdstuk "Software as a Service (SaaS)" worden beschreven, zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen deze algemene voorwaarden, indien de software wordt afgenomen als Software-as-a-Service (SaaS). SaaS wordt in deze algemene voorwaarden gedefinieerd als het op afstand beschikbaar stellen en houden van software door leverancier via internet of een ander datanetwerk aan klant, zonder dat klant een fysieke drager met de software ontvangt.

Artikel 33

Uitvoering SaaS-dienst

33.1 Leverancier voert de SaaS-dienst alleen uit op verzoek van klant. Klant mag de diensten op het gebied van SaaS die door leverancier zijn verleend niet aan derden ter beschikking stellen.

33.2 Indien leverancier werkzaamheden met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers moet verrichten op basis van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie of vanwege een wettelijke verplichting, dan worden alle kosten die hiermee gemoeid zijn aan klant in rekening gebracht.

33.3 Leverancier behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst. Als deze wijzigingen leiden tot veranderingen in de procedures die gelden voor klant, zal leverancier klant hierover tijdig informeren. De kosten die voortvloeien uit deze veranderingen zijn voor rekening van de klant. Als gevolg daarvan kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, tenzij de wijziging verband houdt met veranderingen in relevante wetgeving of andere voorschriften die door bevoegde instanties zijn opgelegd, of als leverancier de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

33.4 Leverancier kan doorgaan met het leveren van de SaaS-dienst met behulp van een nieuwe of aangepaste versie van de software. Leverancier is niet verplicht om specifieke eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of software te behouden, te wijzigen of toe te voegen voor een bepaalde klant.

33.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan strikt noodzakelijk is en zal indien mogelijk proberen deze buiten de reguliere kantoortijden te laten plaatsvinden.

33.6 Leverancier is niet verplicht om de klant een fysieke drager te leveren waarop de programmatuur die beschikbaar wordt gesteld in het kader van de SaaS-dienst staat.

Artikel 34

Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

34.1 Binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst zal leverancier beginnen met het verlenen van de SaaS-dienst. Klant is verantwoordelijk voor het onmiddellijk verkrijgen van de benodigde faciliteiten voor het gebruik van de SaaS-dienst na het sluiten van de overeenkomst.

34.2 Klant dient de overeengekomen vergoeding te betalen voor het gebruik van de SaaS-dienst zoals vastgelegd in de overeenkomst. Indien er geen betalingsschema is overeengekomen, dienen alle bedragen met betrekking tot de verleende SaaS-dienst van leverancier maandelijks vooraf te worden voldaan.

Artikel 35

Bescherming van persoonsgegevens

35.1 Op grond van de wetgeving omtrent persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), heeft klant verplichtingen jegens derden. Dit omvat onder andere het verstrekken van informatie, het bieden van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van klant om aan deze verplichtingen te voldoen. Leverancier wordt beschouwd als 'verwerker' van persoonsgegevens in de zin van de AVG.

35.2 Indien technisch mogelijk zal de leverancier de klant ondersteunen bij het nakomen van de verplichtingen zoals beschreven in **artikel 35.1**. De kosten van deze ondersteuning zijn niet inbegrepen in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van de leverancier en zullen door de klant worden gedragen.

Artikel 36

Garantie

36.1 Leverancier geeft geen garantie dat de programmatuur die beschikbaar wordt gesteld in het kader van de SaaS-dienst foutloos functioneert en zonder onderbrekingen zal werken. Leverancier zal zich wel inspannen om eventuele fouten in de door hem ontwikkelde programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen nadat klant de gebreken gedetailleerd schriftelijk bij leverancier heeft gemeld. Als het herstel van de gebreken kan worden uitgesteld tot een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen, kan leverancier dat doen. Leverancier geeft geen garantie dat gebreken in de programmatuur die niet door hem zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier kan tijdelijke oplossingen, programmatuur-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur toepassen. Als de programmatuur op verzoek van klant is ontwikkeld, kan leverancier de kosten voor het herstel aan klant in rekening brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven.

36.2 Klant dient op basis van de informatie die leverancier verstrekt over maatregelen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, en verlies of beschadiging van gegevens, de risico's voor zijn organisatie te inventariseren en indien nodig aanvullende maatregelen te nemen. Leverancier is bereid om naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen die klant wil nemen, mits klant voldoet aan de door leverancier gestelde voorwaarden. Leverancier is echter niet verplicht om verminkte of verloren gegane gegevens te herstellen.

36.3 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur die beschikbaar wordt gesteld in het kader van de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan veranderingen in relevante wet- en regelgeving.

Hoofdstuk 5

05 Service en onderhoud

Dit hoofdstuk 'Service en onderhoud' is van toepassing op de diensten die de leverancier verricht met betrekking tot het onderhoud van software en ondersteuning (support) bij het gebruik ervan, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden.

Artikel 37

Service Level Agreement

37.1 Een Service Level Agreement (SLA) wordt alleen schriftelijk en expliciet overeengekomen. Klant moet leverancier onmiddellijk informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid ervan.

37.2 Indien er afspraken zijn gemaakt over een SLA, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten zodanig gemeten dat geplande buitengebruikstellingen door leverancier voor preventief, correctief of adaptief onderhoud, of andere vormen van service, en onvoorziene omstandigheden die buiten de controle van leverancier vallen, worden uitgesloten. Tenzij klant aantoont dat de meting onjuist is, wordt de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs beschouwd.

Artikel 38

Uitvoering

38.1 Leverancier zal zich tot het uiterste inspannen om zijn diensten met zorg uit te voeren, in overeenstemming met de schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures met klant, indien van toepassing. De diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij leverancier in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een specifiek resultaat heeft toegezegd en dit resultaat ook duidelijk is beschreven in de overeenkomst.

38.2 Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of kosten die voortvloeien uit het gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes of certificaten, tenzij het misbruik rechtstreeks het gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van leverancier .

38.3 Indien de overeenkomst is gesloten met als doel dat één specifieke persoon deze uitvoert, behoudt leverancier zich het recht voor om deze persoon te vervangen door één of meer personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

38.4 Leverancier is niet verplicht om de instructies van de klant op te volgen tijdens de uitvoering van zijn diensten, vooral niet als deze instructies de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Als dergelijke instructies echter worden opgevolgd, worden de bijbehorende werkzaamheden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier .

Artikel 39

Nieuwe versies van programmatuur

39.1 Het onderhoudspakket omvat alleen de levering van nieuwe versies van de software als dit schriftelijk is afgesproken. Als nieuwe versies zijn inbegrepen in het onderhoudspakket, is het aan leverancier om te beslissen wanneer deze worden geleverd.

39.2 Indien een verbeterde versie een maand beschikbaar is gesteld, is leverancier niet langer verplicht om fouten in de vorige versie te herstellen of ondersteuning en onderhoud te bieden voor de vorige versie.

39.3 Leverancier kan eisen dat klant een aanvullende schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en een extra vergoeding betaalt voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit. Leverancier kan functionaliteit van een vorige versie van de software ongewijzigd overnemen, maar kan niet garanderen dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet verplicht om specifieke eigenschappen of functionaliteiten van de software te behouden, te wijzigen of toe te voegen voor een specifieke klant.

39.4 Indien het nodig is voor een nieuwe versie van de software om goed te functioneren, kan leverancier van klant eisen dat deze zijn systeem (apparatuur, software, enz.) aanpast.

Artikel 40

Onderhoudsdiensten

40.1 Als het is overeengekomen, voert leverancier onderhoud uit met betrekking tot de gespecificeerde software in de overeenkomst. Het onderhoud omvat het corrigeren van fouten in de software zoals beschreven in **artikel 28.3** en - alleen als dit schriftelijk is overeengekomen - het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software zoals beschreven in **artikel 39**.

40.2 Wanneer klant fouten in de software ontdekt, dient hij deze gedetailleerd te melden aan leverancier . Na ontvangst van de melding zal leverancier zich naar beste vermogen inspannen om de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de software, in overeenstemming met zijn gebruikelijke procedures. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van de leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en binnen een redelijke termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier heeft het recht tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de software aan te brengen. Klant is verantwoordelijk voor het installeren, inrichten, parametriseren, tunen en, indien nodig, aanpassen van de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving bij de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software.

40.3 De bepalingen zoals beschreven in de **artikelen 31.3** en 31.4 zijn eveneens van toepassing.

40.4 Als leverancier het onderhoud online uitvoert, is het de verantwoordelijkheid van klant om tijdig te zorgen voor een goede infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

40.5 Klant dient volledige medewerking te verlenen aan het onderhoud dat door leverancier wordt uitgevoerd, inclusief het tijdelijk stopzetten van het gebruik van de programmatuur en het maken van back-ups van alle data, zoals door leverancier vereist.

40.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier aan klant is geleverd, kan leverancier klant verzoeken de broncode en technische documentatie (zoals datamodellen, ontwerpen en change-logs) van de programmatuur ter beschikking te stellen. Klant dient te garanderen dat hij het recht heeft om deze ter beschikking te stellen. Leverancier krijgt hierdoor het recht om de programmatuur te gebruiken en te wijzigen voor het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

40.7 Het onderhoud dat door leverancier wordt verricht, laat de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur onverlet. Dit omvat onder andere de controle van instellingen en de wijze waarop resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant dient zelf (hulp)programmatuur te installeren, in te richten, te parametriseren, te tunen en, indien nodig, de gebruikte apparatuur, andere programmatuur en gebruiksomgeving aan te passen en de gewenste interoperabiliteit te bewerkstelligen.

Artikel 41

Supportdiensten

41.1 Als de overeenkomst tussen leverancier en gebruiker ook ondersteuning voor de programmatuur omvat, zal leverancier advies geven over het gebruik en de werking van de genoemde programmatuur via telefoon of e-mail. Leverancier kan eisen stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat in aanmerking komt voor ondersteuning. Verzoeken om ondersteuning worden door leverancier binnen een redelijke termijn behandeld volgens de gebruikelijke procedures. Leverancier kan echter niet garanderen dat de reacties of de geboden ondersteuning juist, volledig of tijdig zijn. Ondersteuning is beschikbaar op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier .

41.2 Als de overeenkomst tussen de leverancier en de klant ook standby-diensten omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden op de dagen en tijden die in de overeenkomst zijn genoemd. In geval van een ernstige storing in de programmatuur die spoedeisend is, heeft klant het recht om de ondersteuning van de beschikbare personeelsleden in te roepen. Leverancier kan echter niet garanderen dat alle storingen tijdig worden verholpen.

41.3 Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, worden het onderhoud en andere diensten zoals beschreven in dit hoofdstuk van kracht op de dag waarop de overeenkomst wordt aangegaan.

Artikel 42

Vergoeding

42.1 Indien er geen expliciet betalingsschema is overeengekomen, moeten alle bedragen die betrekking hebben op programmatuuronderhoud en andere diensten zoals beschreven in dit hoofdstuk, telkens per kalendermaand achteraf worden betaald.

42.2 De kosten voor het onderhoud van de programmatuur en andere diensten zoals vastgelegd in dit hoofdstuk, dienen te worden betaald vanaf het begin van de overeenkomst. Ongeacht of klant de software al in gebruik heeft genomen of gebruikmaakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning, is de vergoeding voor onderhoud en andere diensten verschuldigd.

Hoofdstuk 6

06 Advisering en consultancy

Als leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, zijn de bepalingen die zijn opgenomen in dit hoofdstuk genaamd 'Advisering en consultancy', van toepassing. Deze bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 43

Rapportage

43.1 Leverancier zal op periodieke basis klant informeren over de voortgang van de werkzaamheden conform de schriftelijke overeenkomst. Klant dient leverancier schriftelijk te informeren over omstandigheden die voor leverancier relevant kunnen zijn, zoals de gewenste wijze van rapporteren, aandachtspunten waar klant de focus op wil leggen, prioriteiten van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant, en andere bijzondere feiten of omstandigheden die voor leverancier van belang kunnen zijn. Klant is verantwoordelijk voor het verspreiden en delen van de verstrekte informatie binnen de organisatie van klant, zodat deze informatie kan worden beoordeeld en leverancier hiervan op de hoogte kan worden gesteld.

Artikel 44

Uitvoering advies en consultancydiensten

44.1 De tijd die nodig is om een opdracht uit te voeren op het gebied van consultancy of advisering, hangt af van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die door klant worden verstrekt en de medewerking van klant en andere relevante partijen. Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, zal leverancier daarom geen vaste tijdslimiet voor de opdracht vaststellen.

44.2 De dienstverlening van de leverancier wordt alleen uitgevoerd op de reguliere werkdagen en -tijden van de leverancier .

44.3 Het is de verantwoordelijkheid van klant om het advies en/of consultancyrapport dat is verstrekt door leverancier op eigen risico te gebruiken. Klant draagt volledige bewijslast dat de geleverde advies- en consultancydiensten niet voldoen aan wat schriftelijk is overeengekomen of aan wat van een redelijk bekwaam leverancier mag worden verwacht. Leverancier behoudt echter het recht om met alle mogelijke middelen tegenbewijs te leveren.

44.4 Klant is niet gemachtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier mededelingen te doen aan derden over de werkwijze, methoden en technieken van leverancier en/ of de inhoud van de adviezen of rapportages van de leverancier . Het is klant niet toegestaan om de adviezen of rapportages van leverancier aan derden te verstrekken of deze anderszins openbaar te maken.

Artikel 45

Vergoeding

45.1 Indien er geen betalingsschema expliciet is overeengekomen, moeten alle vergoedingen die verband houden met de diensten die door leverancier zijn verleend zoals beschreven in dit hoofdstuk, telkens aan het einde van elke kalendermaand worden betaald.

Vragen over deze voorwaarden? Neem contact met ons op via hello-interior.nl · info@hello-interior.nl.