

ALGEMENE VOORWAARDEN

van Weaver Technologies B.V. gevestigd aan het adres Phoenixstraat 54 te (2611AM) Delft ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 58318836 (hierna: **Leverancier**).

Artikel 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen waarbij Leverancier, met betrekking tot de SaaS-dienst, producten en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Afnemer levert.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Leverancier en Afnemer zijn overeengekomen.
- 1.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van enige inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en Afnemer treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5 Bij tegenspraak tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en hetgeen overigens in het kader van een overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer is overeengekomen, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst, behoudens indien anders is bepaald.

Artikel 2. Definities

De in deze algemene voorwaarden met een beginhoofdletter aangeduide begrippen, hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend:

Afnemer	een natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Leverancier.
SaaS-dienst	het beschikbaar stellen van het gebruik van de Software en de ondersteuning;
Documentatie	de gebruikershandleiding(en) bij de Software opgesteld of verstrekt door Leverancier;
Gebruikers	medewerkers, vertegenwoordigers, consultants, contractanten of agenten van Afnemer die onder verantwoordelijkheid van Afnemer het gebruik wordt toegestaan van de Dienst;
Actieve gebruikers	alle Gebruikers die in de Weaver omgeving van Afnemer als zodanig zijn aangemerkt en die derhalve kunnen inloggen in en gebruik maken van de Software;
Fout	een aantoonbaar en reproduceerbaar gebrek in de Software dat ertoe leidt dat de functionaliteit van de Software substantieel afwijkt van de beschrijving daarvan in de Documentatie;
Ingebrekestelling	een schriftelijke aanmaning waarbij een Partij een redelijke termijn wordt gesteld van ten minste tien werkdagen, om alsnog zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst na te komen;
Server(s)	een of meer ten behoeve van Afnemer beheerde computer(s) waarop de Software wordt gehost en/of data wordt opgeslagen;
Software	alle door Weaver Technologies vervaardigde software met inbegrip van de aan Leverancier toebehorende en aan Afnemer voor gebruik ter beschikking gestelde tooling.

Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 3.2 Op Leverancier rust geen enkele verplichting om Afnemer middelen ter beschikking te stellen om invoerfouten door Afnemer te kunnen opsporen of corrigeren. Tussen partijen geldt de inhoud van de bestelling, inschrijving of opdracht van Afnemer zoals deze door Leverancier is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de bestelling, inschrijving of opdracht komen voor rekening en risico van Afnemer.

Artikel 4. Prijs en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Afnemer dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 4.2 Afnemer is de voor de SaaS-dienst overeengekomen tarieven verschuldigd. De basis licentiekosten zijn verschuldigd voorafgaand aan de licentieperiode. Overige vergoedingen, waaronder maar niet uitsluitend, extra gebruikers en premium service zijn in beginsel na afloop van een periode of na verrichting van de betreffende werkzaamheden verschuldigd.
- 4.3 Tenzij anders overeengekomen worden kosten verbonden aan werkzaamheden voor Afnemer op locatie, doorbelast tegen de overeengekomen of door Leverancier gehanteerde (uur)tarieven.
- 4.4 Indien Afnemer volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 4.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform

de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Daarnaast is Leverancier steeds gerechtigd schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Afnemer in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Afnemer gerechtigd binnen dertig dagen (30) na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

4.6 In geval van te late betaling heeft Leverancier het recht:

- (I) zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of mededeling nodig is, de wettelijke rente in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Leverancier is ontvangen;
- (II) na ingebrekestelling de vordering ter incasso over te dragen aan een derde. Afnemer zal alle kosten vergoeden die Leverancier en deze derde moeten maken om het verschuldigde te incasseren, met inbegrip van onder meer kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, dat laatste met een minimum van vijftien (15) procent van de uitstaande som, dat laatste behoudens voor zover zulks (gezien de hoogte van de uitstaande som) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Een ingebrekestelling mag elektronisch worden verzonden als Afnemer heeft gekozen voor elektronische betaling dan wel betaling heeft plaatsgevonden na ontvangst van een elektronisch verzonden factuur; en
- (III) de SaaS-dienst op te schorten totdat volledige betaling van het verschuldigde is ontvangen.

Artikel 5. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 5.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) maand geldt.
- 5.2 De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met een periode van telkens één (1) maand, tenzij Leverancier of Afnemer deze tijdig schriftelijk (waaronder per e-mail) opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 5.3 De overeenkomst kan worden beëindigd door ontbinding. De ontbinding dient steeds plaats te vinden door middel van een aangetekend schrijven. Beide partijen zijn uitsluitend gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de andere partij jegens hem toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst en de tekortschietende partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling door de benadeelde partij waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, nalaat alsnog aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst te voldoen, en in het geval dat zonder meer vaststaat dat de tekortschietende partij niet meer aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst kan of zal voldoen.
- 5.4 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier voor 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.
- 5.5 Buiten hetgeen elders in de algemene voorwaarden is bepaald, zijn beide partijen voorts gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet of dreigt te gaan doen:
 - a. het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd;
 - b. de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. aan de andere partij (al dan niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend;
 - d. de onderneming van de andere partij wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk aan een derde overgedragen;
 - e. de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd;
 - f. de andere partij zijn huidige onderneming staakt, of een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd, dan wel indien de andere partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen.
- 5.6 De werking van art. 7:408 BW is uitgesloten. Afnemer is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 5.7 Leverancier is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. blijkt dat Afnemer essentiële informatie heeft achtergehouden; of
 - b. Leverancier de gegronde vrees heeft dat Afnemer zijn verplichtingen aan Leverancier niet zal nakomen.Leverancier is hierbij geen (schade)vergoeding verschuldigd, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. Afnemer blijft de tot dan toe gemaakte kosten en bestede uren verschuldigd. Leverancier is gerechtigd om in plaats van te ontbinden, de overeenkomst voort te zetten en het meerwerk te factureren.
- 5.8 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging en/of ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven nadien bestaan.

Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst vertrouwelijke informatie van een partij ter kennis komt van de andere partij zal deze ontvangende partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Dit geldt niet voor Leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke

uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Leverancier. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door Leverancier of Afnemer als zodanig is aangeduid. Partijen zullen persoonsgegevens altijd vertrouwelijk behandelen.

- 6.2 Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam of naderhand is geworden, of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was. Onder vertrouwelijke informatie van Leverancier valt alle informatie die niet openbaar is met betrekking tot de eigenschappen, functionaliteit en uitvoering van de SaaS-dienst. Onder vertrouwelijke informatie van Afnemer valt alle informatie die Leverancier ontvangen heeft van Afnemer om de SaaS-dienst uit te voeren.

Artikel 7. Gegevensverwerking

- 7.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Afnemer Leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Afnemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 7.2 Indien het gebruik van de SaaS-dienst verwerking van persoonsgegevens met zich mee brengt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, ligt de verantwoordelijkheid voor deze gegevens volledig bij Afnemer. Leverancier zal als verwerker en Afnemer als verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt worden. De rechten en plichten van partijen worden in een separate verwerkersovereenkomst bepaald.
- 7.3 Afnemer en Gebruikers bepalen welke informatie met behulp van de SaaS-dienst wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Leverancier heeft geen kennis van die informatie. Afnemer staat er tegenover Leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Afnemer vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.4 Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een verwerking die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Leverancier toerekenbaar zijn.

Artikel 8. Beveiliging

- 8.1 Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. 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.
- 8.2 Afnemer moet de door Leverancier aan Afnemer verstrekte toegangs- of identificatiecodes geheimhouden en mogen slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie of geautoriseerde toeleveranciers van Afnemer kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 8.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor misbruik van toegangs- of identificatiecodes en mag ervan uitgaan dat een Gebruiker die gebruik maakt van de toegangs- of identificatiecodes van een Actieve Gebruiker ook daadwerkelijk die Actieve Gebruiker is. Zodra Afnemer weet of reden heeft te vermoeden dat toegangs- of identificatiecodes in handen zijn gekomen van onbevoegden, moet Afnemer Leverancier daarvan direct schriftelijk en telefonisch op de hoogte stellen, onverminderd de eigen verplichting van Afnemer om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen.
- 8.4 Afnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen en onderhouden van apparatuur en ondergeschikte diensten die nodig zijn voor de toegang tot, de verbinding met en het gebruik van de SaaS-dienst. Afnemer is ook verantwoordelijk voor het onderhouden van de beveiliging van de apparatuur.
- 8.5 Leverancier is op geen enkele wijze aansprakelijk voor onoordeelkundig gebruik van de SaaS-dienst door Afnemer of een Eindgebruiker. Indien een zeker handelen van Afnemer of haar Gebruikers de werking van de Software in gevaar brengt, is Leverancier gerechtigd na een eerste schriftelijke waarschuwing met schriftelijk aanmaning een Eindgebruiker de toegang tot de Software voor een zekere periode dan wel voorgoed te onttrekken of onmogelijk te maken.

Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten

- 9.1 De intellectuele eigendomsrechten op de op grond van de overeenkomst of aan Afnemer ter beschikking gestelde SaaS-Dienst, blijven berusten bij Leverancier of bij de derde van wie Leverancier het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Software aan Afnemer ter beschikking te stellen.
- 9.2 De (intellectuele) eigendomsrechten op door Afnemer ingevoerde gegevens (data) berusten bij Afnemer dan wel de rechthebbende(n) van die gegevens (data), waaronder de gegevens (data) die gebaseerd zijn op of afgeleid zijn van de gegevens van Afnemer en ter uitvoering van de SaaS-dienst geleverd zijn aan Afnemer.
- 9.3 Indien naar het oordeel van Leverancier aannemelijk is dat komt vast te staan dat door Leverancier ter beschikking gestelde Software inbreuk maakt op enig recht van een derde, dan is Leverancier gerechtigd, naar eigen keuze, (I) zorg te dragen dat Afnemer gebruik kan blijven maken van de ter beschikking gestelde Software, of (II) de levering van de desbetreffende SaaS-dienst te staken tegen betaling van een redelijke vergoeding voor het gebruik daarvan en eventueel terugbetaling van het meerdere, of (III) naar het redelijke oordeel van Leverancier gelijkwaardige Software ter beschikking te stellen. Iedere

verdergaande aansprakelijkheid, verplichting tot verdere nakoming of verplichting tot schadevergoeding is hiermee uitgesloten. Afnemer zal Leverancier onverwijld informeren van het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken. Afnemer verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan Leverancier die daarvoor redelijkerwijs nodig is. Indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de geleverde SaaS-dienst die door Afnemer of namens Afnemer door een derde zijn verricht, door gebruik van Software in combinatie met niet door Leverancier geleverde Software of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de geleverde SaaS-dienst is ontwikkeld of bedoeld, zal Leverancier Afnemer hiervoor aansprakelijk stellen.

- 9.4 Afnemer staat ervoor in dat hij, indien en voor zover door hem in het kader van de overeenkomst aan Leverancier materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden. Afnemer vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9.5 Afnemer mag auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicaties van de rechthebbende op intellectuele eigendomsrechten niet verwijderen van of wijzigen in de geleverde Software. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

Artikel 10. Verplichtingen van partijen

- 10.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken, zal Afnemer Leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. Leverancier is gehouden de overeenkomst naar beste weten en kunnen uit te voeren.
- 10.2 Indien Leverancier bij de uitvoering de overeenkomst en/of SaaS-dienst geconfronteerd wordt met feiten of omstandigheden die de voortgang van zijn werkzaamheden negatief zouden kunnen beïnvloeden, zal Leverancier Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 10.3 Afnemer zal aan Leverancier tijdig alle gegevens verschaffen en alle medewerking verlenen, die Leverancier nodig heeft voor de juiste uitvoering van de overeenkomst.
- 10.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst dan wel de SaaS-dienst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Leverancier staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Leverancier het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst dan wel de SaaS-dienst en heeft Leverancier het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 10.5 Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de SaaS-dienst en de wijze waarop de resultaten van de SaaS-dienst worden ingezet. Afnemer is verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door Gebruikers. Afnemer staat ervoor in dat de Gebruikers beschikken over de noodzakelijk kennis en ervaring voor het gebruik van de SaaS-dienst.
- 10.6 Leverancier zal zo spoedig mogelijk Afnemer op de hoogte stellen, indien zich omstandigheden voordoen die leiden tot bijstelling van de opdracht en/of de verwachte inzet en tijdsduur. Leverancier is gerechtigd additionele facturen te sturen indien zich dergelijke omstandigheden voordoen. Leverancier zal daarvan melding doen aan Afnemer alvorens tot uitvoering over te gaan. Afnemer wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Afnemer de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk binnen een redelijke termijn aan te geven meerwerk niet te wensen.

Artikel 11. SaaS-dienst

- 11.1 Leverancier zal Afnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst de SaaS-dienst verlenen. Bij aanvang en op aanvraag zal Leverancier accountgegevens verstrekken ten behoeve van gebruik van de SaaS-dienst.
- 11.2 Afnemer mag de SaaS-dienst door Gebruikers binnen zijn organisatie laten gebruiken voor de interne doeleinden van zijn organisatie.
- 11.3 Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van bijkomende werkzaamheden zoals dataconversie en/of migratie. Indien partijen (overige) bijkomende werkzaamheden zijn overeengekomen dan geldt hiervoor hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 12. Gebruiksrecht

- 12.1 Het gebruik van de SaaS-dienst omvat het niet-exclusieve recht tot normaal gebruik van de Software, zonder enig recht op verstrekking van een exemplaar van de Software in enigerlei vorm.
- 12.2 Het gebruiksrecht van de Software is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen van Afnemer).
- 12.3 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Software. Afnemer mag de Software niet gebruiken voor commerciële doeleinden waaronder: distributie, verkoop, verhuur, lease, het weergeven, aanbieden tegen betaling of om niet of andere vorm van handel.
- 12.4 Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot één (1) gebruiker.
- 12.5 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Afnemer heeft plaatsgevonden en aan de overige op Afnemer rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 12.6 Het gebruiksrecht is beperkt tot de toegang tot en gebruik van de Software. Rechten op de broncode zelf worden niet verstrekt.
- 12.7 Leverancier draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Software als Software-as-a-Service middels hosting via haar eigen hosting service.
- 12.8 Reverse engineering, decompilatie of enige andere wijze van aanpassing van de ter beschikking gestelde Software naar een voor

mensen leesbare vorm door Afnemer is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht of de overeenkomst toegelaten. Voorts is het niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks-) beperkingen van Software te verwijderen of te omzeilen.

Artikel 13. Garantie en onderhoud

- 13.1 Leverancier zal zich inspannen om de SaaS-dienst zonder onderbreking beschikbaar te houden voor Afnemer. Onder beschikbaarheid wordt begrepen dat de SaaS-dienst daadwerkelijk aangeboden wordt op de Server. Onder beschikbaarheid wordt nadrukkelijk niet verstaan het bestaan van een werkende punt tot punt verbinding tussen de systemen van Afnemer en de Server. Leverancier kan immers op de systemen bij Afnemer en op de tussenliggende internet-infrastructuur geen invloed uitoefenen.
- 13.2 De Software die voorwerp is van de SaaS-dienst is een generiek product. Leverancier garandeert niet dat de in het kader van de overeenkomst ter beschikking te houden Software foutloos is, voldoet aan een beoogd gebruik of anderszins in alle gevallen ongestoord zal functioneren.
- 13.3 Leverancier zal zich er voor inspannen Fouten in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Afnemer gedetailleerd omschreven schriftelijk zijn gemeld. Afnemer kan de Fout aantonen en de desbetreffende Fout kan gereproduceerd worden. Afnemer zal Leverancier bij het herstellen van de dienstverlening alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking verlenen.
- 13.4 In het geval dat de desbetreffende Fout geen betrekking heeft op de SaaS-dienst dan wel de Software, maar verband houdt met (I) onoordeelkundig gebruik, (II) gebruikersfouten of (III) buitenkomende oorzaken, zal Leverancier de reeds gemaakte kosten ten behoeve van het (storings)onderzoek en onderhoud bij Afnemer in rekening brengen conform de door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven.
- 13.5 Leverancier behoudt zich het recht voor de SaaS-dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Leverancier. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Afnemer tijdig van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de SaaS-dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden zijn.
- 13.6 Leverancier heeft het recht de Software van tijd tot tijd zonder voorafgaande toestemming aan te passen om de functionaliteit te verbeteren, om Fouten te herstellen en om beveiligingsrisico's aan te pakken. Leverancier zal zich inspannen om eventuele Fouten in de Software op te lossen, maar kan niet garanderen dat alle Fouten worden hersteld. Indien een aanpassing leidt tot een wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier Afnemer daarvan vóór de wijziging op de hoogte stellen. Omdat de SaaS-dienst aan meerdere afnemers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Afnemer van een bepaalde aanpassing af te zien.
- 13.7 Dit artikel geldt niet voor Software die Leverancier van derden betreft. Voor het gebruik, de beschikbaarheid en het onderhoud van die Software kan Leverancier nimmer worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen Leverancier en zijn desbetreffende toeleverancier.
- 13.8 Leverancier zal minimaal een keer per werkdag een back-up maken van de gegevens van de Afnemer.
- 13.9 Indien Afnemer aanvullende werkzaamheden wenst dan kan Leverancier terzake de uitvoering ervan een inschatting verstrekken ter goedkeuring voorafgaand aan de planning en uitvoering van de werkzaamheden. De werkzaamheden worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht onder verstrekking van een deugdelijke specificatie.
- 13.10 De ontwikkeling of terbeschikkingstelling in aanvulling of afwijking van de (standaard) Software van maatwerk ("klantspecifieke versie") is mogelijk op basis van een voorstel door Leverancier. Onderhoud van maatwerk is uitgesloten van het reguliere onderhoud en kan eveneens op basis van een voorstel door Leverancier worden aangeboden als aanvullende werkzaamheden.

Artikel 14. Support

- 14.1 Leverancier verleent support in de vorm van ondersteuning bij (technische vragen omtrent) het gebruik van de SaaS-dienst, op de wijze zoals met Afnemer in de overeenkomst overeengekomen. Support zal uitsluitend verlopen via de op voorhand vastgestelde contactpersoon of -personen van Afnemer. Leverancier zal zich inspannen om de vragen adequaat te beantwoorden. Leverancier kan echter niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van de antwoorden.
- 14.2 Afnemer kan eventuele gebreken/fouten ("bugs") in de SaaS-Dienst melden op de wijze zoals vermeld in de Service Level Agreement (SLA). Het melden en oplossen daarvan valt niet onder support, maar onder onderhoud en de kosten daarvan strekken niet in mindering op het support waarop Afnemer recht heeft.
- 14.3 Het gebruik en de omvang van support door Afnemer is gebonden aan de beperkingen zoals met Afnemer in de overeenkomst overeengekomen en, bij gebreke van afwijking, beperkt tot een maximum van 8 (acht) uren support per maand.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, zal de andere partij hem deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk in gebreke stellen waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel van de tekortkoming, met uitzondering van het bepaalde in lid 4 van dit artikel. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de betreffende partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.2 De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade van Afnemer, ongeacht de grondslag daarvan, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de in de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst een

looptijd van meer dan één jaar kent, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de geconstateerde schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

15.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (I) de kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;
- (II) 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 dit artikel;
- (III) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

15.4 De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Voorbeelden hiervan zijn winstderving, gemiste besparingen, verlies aan goodwill, slecht functioneren van materialen of programmatuur van derden of bedrijfsstagnatie, zelfs als Leverancier op de hoogte is (van de mogelijkheid) dat er schade kan of zal optreden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

15.5 Met inachtneming van het bepaalde over intellectuele eigendomsrechten vrijwaart Afnemer Leverancier voor alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met de overeenkomst.

15.6 De in 2 tot en met 5 van dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier komen te vervallen indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of zijn werknemers.

15.7 Indien Afnemer meerdere partijen voor dezelfde opdracht heeft gecontracteerd, dan zijn zij in beginsel ieder afzonderlijk voor de gehele opdracht aansprakelijk, tenzij de betreffende tekortkoming één van deze partijen niet kan worden toegerekend.

Artikel 16. Overmacht

16.1 Een partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

16.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent op grond van de wet geldt, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Leverancier feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen, waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen van derden daarbij inbegrepen. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, een en ander uitgezonderd verplichtingen tot betaling van geld. Leverancier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Leverancier zijn verbintenis had moeten nakomen.

16.3 Indien een partij wordt getroffen door een situatie van overmacht zal de betreffende partij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.

16.4 Zodra duidelijk is dat de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen zal duren, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn. Reeds verrichte prestaties worden dan naar verhouding afgerekend.

Artikel 17. Overdracht

17.1 Leverancier is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden en zal Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Afnemer redelijkerwijs onacceptabel is, heeft deze het recht de overeenkomst binnen vijf (5) dagen na ontvangst van de bedoelde mededeling op te zeggen.

17.2 Afnemer heeft slechts de bevoegdheid om de rechten en verplichtingen die Afnemer op grond van de overeenkomst heeft, na schriftelijke toestemming van Leverancier aan een derde over te dragen.

Artikel 18. Overige bepalingen

18.1 Leverancier mag bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelen. Afnemer is gerechtigd om hier bezwaar tegen te maken en/of om aanvullende informatie op te vragen bij Leverancier.

18.2 Alle opschriften en kopjes in deze algemene voorwaarden worden uitsluitend ter verduidelijking gebruikt en dienen niet ter uitleg of interpretatie van de betreffende bepalingen.

Artikel 19. Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting

19.1 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige algemene voorwaarden dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden bij uitsluiting berecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.